

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang sifatnya mengambil kesimpulan berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan data dan melalui pengukuran (Djaali, 2020).

#### **B. Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah *analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang tujuannya untuk menghubungi antara variabel independent (komunikasi terapeutik) dan dependent (kepuasan layanan) dalam satu kali pengukuran dengan cara yaitu mengisi lembar observasi komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan layanan yang diterima pasien.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C, & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.

##### **2. Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2025.

#### **D. Populasi dan Sampel**

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

Populasi penelitian ini adalah 70 orang perawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A,B,C & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro yang memberikan layanan ke pasien *pre/post* bedah.

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

Sampel pada penelitian ini yaitu perawat yang ada di ruang rawat inap bedah (Rbdh A,B,C & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro yang memberikan layanan ke pasien *pre/post* bedah dengan menggunakan sampel yang akan diambil menggunakan rumus Lemeshow .

Cara perhitungan sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{Z^2(1-\alpha/2)P(1-P)N}{d^2(N-1)+Z^2(1-\alpha/2)P(1-P)}$$

Ket:

$d^2$  = Tingkat penyimpangan yang diinginkan 0,05 atau 0,01

$Z^2_{1-\alpha/2}$  = Standar deviasi normal pada derajat kepercayaan (kemaknaan 95% adalah 1,96

$P$  = Proporsi sifat populasi misalnya prevalensi. Bila tidak diketahui gunakan 0,5 (50%)

$N$  = Besarnya populasi

$n$  = Besarnya sampel

$$n = \frac{Z^2(1-\alpha/2)P(1-P)N}{d^2(N-1)+Z^2(1-\alpha/2)P(1-P)}$$

$$n = \frac{1,96 \cdot 0,5(1-0,5) \cdot 70}{(0,05)^2(70-1) + 1,96 \cdot 0,5(1-0,5)}$$

$$n = \frac{34,3}{0,6625} = 51,76$$

Dibulatkan menjadi  $n = 52$  responden.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Yaitu dipilih berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti.

Kriteria subjek penelitian ini:

#### a. Kriteria Inklusi

- 1) Perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap bedah (Rbdh A,B,C & D) RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro
- 2) Perawat pelaksana yang memberikan layanan asuhan keperawatan ke pasien pre/post operasi.
- 3) Perawat pelaksana yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan menandatangani *informed consent*.

- 4) Pasien *pre/post* operasi yang telah menerima layanan asuhan keperawatan dari perawat pelaksana.
- 5) Pasien yang sadar penuh dan mampu berkomunikasi secara verbal atau non-verbal untuk memberikan respon terhadap kuisisioner atau wawancara.
- 6) Pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan menandatangani *informed consent*.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Perawat pelaksana yang sedang cuti.
- 2) Pasien dengan gangguan kognitif atau kondisi psikologis sehingga tidak mampu memberikan respon yang valid
- 3) Pasien yang sedang dalam kondisi gawat darurat atau memerlukan perawatan intensif.

## E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen):

### 1. Variabel terikat (dependen)

Merupakan variabel risiko atau sebab, variabel yang dipengaruhi variabel lain (Notoatmodjo, 2018).

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan layanan.

### 2. Variabel bebas (independen)

Merupakan variabel akibat atau efek, variabel yang mempengaruhi variabel lain (Notoatmodjo, 2018).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik.

## F. Definisi Operasional variabel

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Dependen : Kepuasan layanan				
Pengukuran maupun penilaian yang dilakukan guna melihat sejauh mana pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Indikator kepuasan pasien dalam pelayanan barang dan jasa sebagai berikut :  a. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) b. <i>Reability</i> (kehandalan) c. <i>Assurance</i> (jaminan) d. <i>Emphaty</i> (empati) e. <i>Tangible</i> (bukti langsung)	Kuesioner Kepuasan layanan	Mengisi kuesioner kepuasan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1= Puas (Skor <math>\geq</math> median (83))</li> <li>• 2 = Tidak Puas (Skor &lt; median (83))</li> </ul>	Ordinal
Variabel Independen: Komunikasi terapeutik				
Komunikasi terapeutik adalah proses interaksi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien untuk meningkatkan kesejahteraan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu :  a. Pendidikan b. Lama bekerja c. Pengetahuan (Tahapan Komunikasi Terapeutik: Fase Pre Interaksi – Fase Orientasi – Fase Kerja – Fase Terminasi)	Lembar Observasi	Mengisi lembar observasi komunikasi terapeutik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1= Komunikasi terapeutik (Skor <math>\geq</math> median (36))</li> <li>• 2 = Tidak komunikasi terapeutik (Skor &lt; median (36))</li> </ul>	Ordinal

Sumber : (Sihotang, 2019)

## G. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kisi-kisi Instrumen

#### a. Lembar Kuisisioner Kepuasan Layanan Keperawatan

**Tabel 3. 2 Kuesisioner Kepuasan Layanan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Kepuasan Layanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	1,2,3,4,5	5
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	6,7,8,9,10	5
	<i>Tangibles</i> (Kenyataan)	11,12,13,14,15	5
	<i>Empathy</i> (Empati)	16,17,18,19,20	5
	<i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	21,22,23,24,25	5
Jumlah			25

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu peneliti melakukan observasi komunikasi terapeutik pada perawat yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien bedah. Lalu peneliti membagikan kuesisioner kepuasan layanan kepada pasien bedah yang telah diberikan layanan oleh perawat. Lembar kuesisioner kepuasan layanan keperawatan pada penelitian ini 25 pertanyaan berdasarkan indikator kepuasan (RATER): *Responsiveness* (ketanggapan), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung) dengan *skala likert* pilihan jawaban ada 4 (Nursalam, 2014). Dengan Pengukuran kuesisioner ini diberi penilaian dengan angka (*score*) 1-4,

Yaitu : Nilai 1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan *cut off point* kuesisioner kepuasan layanan, didapatkan hasil 0,000 maka *p value* <0,05 yang berarti distribusi tidak normal. Sehingga menggunakan *cut off point* median dengan hasil 83. Dan dikategorikan sebagai berikut:

Total nilai (*score*):  $\geq 83$  = Puas

$< 83$  = Tidak Puas

### b. Lembar Observasi Komunikasi Terapeutik

**Tabel 3. 3 Observasi Komunikasi Terapeutik**

Variabel	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Komunikasi Terapeutik	Tahap Pre Interaksi	1,2,3,4	4
	Tahap Orientasi	5,6,7,8,9	5
	Tahap Kerja	10,11,12,13,14,15	6
	Tahap Terminasi	16,17,18,19	4
Jumlah			19

Pengumpulan data komunikasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi pada penelitian (Anwar, 2017). Lembar observasi komunikasi terapeutik pada penelitian ini 19 pertanyaan dengan indikator tahap pre interaksi – tahap orientasi – tahap kerja – tahap terminasi. Lembar observasi menilai 4 indikator dengan penilaian (*score*) 1-2,

Yaitu : Nilai 1 = Tidak

2 = Iya

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan *cut off point* observasi komunikasi terapeutik, didapatkan hasil 0,001 maka *p-value*  $< 0,05$  yang berarti distribusi tidak normal. Sehingga menggunakan *cut off point* median dengan hasil 36. Dan dikategorikan sebagai berikut:

Total nilai (*score*):  $\geq 36$  = Puas

$< 36$  = Tidak Puas

### c. Alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data

- 1) Lembar Penjelasan Penelitian
- 2) Lembar *Informed Consent*
- 3) Lembar Observasi Komunikasi Terapeutik
- 4) Lembar Kuesioner Kepuasan Layanan

## H. Uji Validitas & Uji Realibilitas

Uji Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya ataupun dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2018).

### a. Instrumen Kuesioner Kepuasan Layanan

Pada penelitian ini menggunakan instrumen menurut teori dari (Nursalam, 2014) berupa lembar kuesioner kepuasan layanan berjumlah 25 pertanyaan berdasarkan indikator kepuasan (RATER) dengan *skala likert* pilihan jawaban ada 4. Peneliti tidak melakukan uji validitas dan realibilitas, peneliti menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas diambil dari penelitian (Anwar, 2017) dari hasil analisis variabel menunjukkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel dan valid. Sehingga peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas

### b. Instrumen Observasi Komunikasi Terapeutik

Pada penelitian ini menggunakan instrumen dari penelitian (Anwar, 2017) berupa lembar observasi komunikasi terapeutik berjumlah 19 pertanyaan. Peneliti tidak melakukan uji validitas dan realibilitas, peneliti menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas diambil dari penelitian (Anwar, 2017). Dari hasil analisis variabel menunjukkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel, sehingga peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas.

## I. Tahapan & Pelaksanaan Penelitian

### a. Langkah-langkah persiapan penelitian

- 1) Menyusun proposal penelitian.
- 2) Mendapatkan izin penelitian secara akademis untuk melakukan penelitian di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.
- 3) Mempersiapkan rencana penelitian dan alat yang diperlukan untuk penelitian.
- 4) Menentukan waktu penelitian

b. Pelaksanaan penelitian

- 1) Langkah prosedur administrasi dari jurusan keperawatan Poltekkes Tanjung Karang untuk memperoleh izin penelitian di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.
- 2) Peneliti datang ke diklat RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro meminta surat izin dan setelah mendapatkan izin peneliti datang ke ruangan bertemu dengan kepala ruang serta menunjukkan surat izin penelitian kepada kepala ruang.
- 3) Peneliti melakukan pendekatan dan perkenalan terhadap responden.
- 4) Peneliti menyiapkan lembar *informed consent*, lembar observasi komunikasi terapeutik, dan lembar kuesioner kepuasan layanan.
- 5) Peneliti mengisi data responden (perawat) yang memberikan layanan kepada pasien bedah
- 6) Selanjutnya, peneliti mengobservasi perawat yang memberikan layanan kepada pasien bedah dengan instrumen observasi komunikasi terapeutik.
- 7) Peneliti mendampingi pasien bedah yang telah diberikan pelayanan berupa komunikasi terapeutik dari bidan dan perawat lalu menyampaikan tujuan serta meminta persetujuan menjadi responden dengan mengisi lembar informed consent setelah responden menyetujui peneliti membagikan lembar instrumen kepuasan layanan dan menjelaskan tata cara pengisiannya. Lembar kuesioner diisi oleh responden sesuai penilaian terhadap kepuasan layanan yang diterimanya.
- 8) Setelah itu lembar kuesioner dikumpulkan untuk peneliti melihat data responden yang telah didapatkan.
- 9) Peneliti melakukan pengolahan data dan menyusun hasil kuesioner.

## J. Tahap Pengolahan Data

### a. *Editing*

Hasil wawancara, angket, ataupun berdasarkan hasil lapangan harus dilakukan penyuntingan terlebih dahulu. Peneliti melakukan pengecekan dan perbaikan pada isian instrumen yang sudah diisi oleh responden.

### b. *Coding*

Peneliti akan melakukan perubahan data berbentuk huruf menjadi angka. Untuk variabel Pendidikan perawat dilakukan koding 1 = D3, 2 = D4, 3 = S1, 4 = Ners. Pengalaman kerja: 1 = <3 tahun, 2 = >3 tahun.

Variabel kuesioner kepuasan layanan

1 = Puas

2 = Tidak Puas

Variabel observasi komunikasi terapeutik

1 = Komunikasi Terapeutik

2 = Tidak Komunikasi Terapeutik

### c. *Processing*

*Processing* data berupa jawaban-jawaban dari masing-masing responden dalam bentuk “kode” yang dimasukkan ke dalam program “software” komputer. Peneliti memasukkan data dalam bentuk kode (angka) ke dalam program software yang ada di komputer dan setelah penkodingan kemudian data di-*entry* ke dalam program SPSS26.

### d. *Cleaning*

Peneliti melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui apakah ada kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, lalu peneliti melakukan perbaikan.

Tabel 3. 4 Jenis Pendidikan Perawat

Pendidikan	n
D3	30
S1	2
Ners	20
Total	52

Tabel 3. 5 Jenis Pengalaman Kerja Perawat

Pengalaman Kerja	n
<3 Tahun	27
>3 Tahun	25
Total	52

Dari kedua tabel di atas memperlihatkan bahwa tabel jenis pendidikan perawat tidak ada nilai yang hilang (*missing*). Begitu juga pada tabel jenis pengalaman kerja perawat tidak ada nilai yang hilang (*missing*).

## K. 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 dilakukan adalah analisis distribusi komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat ini dilakukan untuk mengetahui kedua variabel hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan kesehatan. Pada penelitian ini dilakukan analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara variabel kategorik dengan variabel kategorik lainnya. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan *cut off point* kuesioner kepuasan layanan, didapatkan hasil 0,000 maka *p-value* <0,05 yang berarti distribusi tidak normal. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan *cut off point* observasi komunikasi terapeutik, didapatkan hasil 0,001 maka *p-value* <0,05 yang berarti distribusi tidak normal. Didapatkan nilai *p-value* ≤ a (0,05), artinya maka Ha terdapat hubungan yang bermakna antara variabel independen (komunikasi terapeutik) terhadap dependen (kepuasan layanan) atau Ha ditolak atau secara statistik ada hubungan.