

BAB III

METODE PENELITIAN

BAB ini membahas mengenai (1) Desain Penelitian, (2) Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, (3) Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional, (4) Prosedur Penelitian, (5) Waktu dan Tempat Penelitian, (6) Pengumpulan Data, (7) Kerangka Kerja, (8) Pengolahan Data, (9) Analisis Data, dan (10) Etika Penelitian.

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan uji hipotesis (Nursalam, 2020). Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini hanya memiliki satu variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan rawat jalan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, tanpa menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan cross sectional, yaitu variabel penelitian diukur dan diamati dalam satu waktu pengambilan data.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data operasional pada situs resmi Puskesmas Prambon, jumlah kunjungan rawat jalan tercatat berkisar 800–1.300 kunjungan per bulan, atau rata-rata sekitar 1.050 orang per

bulan, sehingga populasi dalam penelitian ini diperkirakan sebanyak 1.050 orang per bulan. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kriteria inklusi:

- a. Pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo pada saat penelitian berlangsung.
- b. Pasien berusia 17 tahun ke atas atau pasien yang sudah menikah.
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden dan menandatangani informed consent.
- d. Pasien yang mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik.

2. Kriteria eksklusi:

- a. Pasien yang tidak dapat membaca dan menulis.
- b. Pasien yang tidak kooperatif selama pengambilan data.
- c. Pasien yang dalam keadaan darurat medis saat dilakukan pengambilan data.

3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan consecutive sampling, yaitu salah satu teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana setiap pasien yang datang dan memenuhi kriteria inklusi dimasukkan ke dalam penelitian secara berurutan hingga jumlah sampel yang dibutuhkan terpenuhi (Sugiyono, 2020). Teknik ini dipilih karena karakteristik populasi penelitian ini bersifat dinamis, dengan jumlah dan identitas pasien yang berkunjung berbeda-beda setiap harinya, sehingga tidak tersedia kerangka sampel (sampling frame) yang tetap untuk dijadikan dasar pengambilan sampel secara

acak.

Sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2020), dalam pelaksanaan sebuah penelitian, peneliti tidak harus meneliti keseluruhan anggota populasi yang ada, melainkan dapat memilih sejumlah anggota yang dianggap mampu mewakili populasi tersebut. Dengan mempertimbangkan karakteristik populasi yang dinamis serta keterbatasan waktu penelitian, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 171 responden, yang diperoleh dari pasien rawat jalan dan rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi dan direkrut secara berurutan pada kedua unit pelayanan tersebut hingga target sampel terpenuhi.

3.2.3 Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal (univariate), yaitu tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan rawat jalan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo. Variabel tunggal berarti hanya terdapat satu variabel yang diteliti tanpa adanya variabel independen maupun dependen yang saling berhubungan, karena penelitian ini semata-mata bertujuan mendeskripsikan fenomena yang ada (Nursalam, 2020).

3.3 Prosedur Penelitian

Berikut adalah langkah-langkah prosedur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2020):

1. Mengidentifikasi masalah yang akan diteliti berdasarkan fenomena nyata di lapangan terkait komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan puskesmas.
2. Mengumpulkan informasi, teori, dan hasil penelitian sebelumnya untuk

membangun kerangka pemikiran yang relevan dengan topik kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik.

3. Menentukan metode penelitian yang sesuai, termasuk memilih pendekatan deskriptif kuantitatif dan teknik pengambilan sampel consecutive sampling yang paling tepat untuk karakteristik populasi penelitian.
4. Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien yang valid dan reliabel, yang diadaptasi dari kuesioner tervalidasi Gunawan et al. (2025).
5. Mengumpulkan data kuantitatif dari sampel yang telah ditentukan sesuai kriteria inklusi dan eksklusi melalui pembagian kuesioner kepada pasien rawat jalan Puskesmas Prambon.
6. Mengolah dan menganalisis data menggunakan teknik analisis univariat dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien.
7. Menyusun temuan penelitian ke dalam laporan ilmiah yang sistematis sesuai format penulisan skripsi.

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2026 di Puskesmas Prambon, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal (univariate), yaitu tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan rawat jalan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo (Nursalam, 2020). Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat	Penilaian subjektif pasien rawat jalan terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat selama proses pelayanan, meliputi tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi	Kuesioner (Wawan & Dewi, 2019)	Ordinal	1: Puas (76–100%) 2: Cukup Puas (56–75%) 3: Tidak Puas (<56%)

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, yang hasilnya dianalisis menggunakan bantuan program SPSS.

Kuesioner kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat dikutip dan dimodifikasi dari penelitian Gunawan et al. (2025) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner berjumlah 20 pernyataan yang terbagi dalam empat tahap komunikasi terapeutik, menggunakan format skala Likert dengan pilihan jawaban: Sangat Tidak Puas (skor 1), Tidak Puas (skor 2), Cukup Puas (skor 3),

Puas (skor 4), dan Sangat Puas (skor 5). Hasil pengolahan data uji coba instrumen menggunakan SPSS menunjukkan bahwa setiap atribut kuesioner dinyatakan valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Gunawan et al., 2025).

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat

Tahap Komunikasi Terapeutik	Jumlah Pernyataan	Favourable	Unfavourable
Pra-interaksi	5	1, 2, 3	4, 5
Orientasi	5	6, 7, 8	9, 10
Kerja	6	11, 12, 13, 14	15, 16
Terminasi	4	17, 18	19, 20
Total	20	12	8

3.6.2 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo saat penelitian berlangsung (Notoatmodjo, 2020).

3.6.3 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari catatan atau dokumen resmi Puskesmas Prambon berupa data jumlah kunjungan pasien rawat jalan per bulan, yang digunakan sebagai dasar penghitungan populasi dan sampel penelitian (Notoatmodjo, 2020).

3.7 Kerangka Kerja

1. Langkah Awal:

- a. Mengajukan judul dan mengidentifikasi masalah yang diteliti.
- b. Meminta surat izin penelitian dan pengambilan data awal.
- c. Mengambil data jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Prambon.
- d. Menyusun proposal penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dipresentasikan di hadapan dosen penguji.
- e. Membuat kuesioner yang akan digunakan selama penelitian.
- f. Proposal penelitian disetujui oleh dosen pembimbing.

2. Langkah Pelaksanaan:

- a. Datang ke Puskesmas Prambon untuk melakukan pendataan calon responden.
- b. Menjelaskan maksud, tujuan, dan alur penelitian; calon responden yang bersedia menandatangani informed consent sebagai bukti persetujuan menjadi responden.
- c. Membagikan kuesioner kepada responden untuk diisi selama 15 menit.
- d. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi.
- e. Memeriksa kelengkapan data yang diperoleh setelah penelitian dilakukan.

3. Langkah Akhir:

- a. Melakukan pengumpulan kuesioner dan mengecek kembali apabila terdapat kesalahan.
- b. Mengucapkan terima kasih kepada responden setelah kegiatan penelitian

selesai dilaksanakan.

3.8 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan berikut (Notoatmodjo, 2020):

1. Editing: memeriksa kelengkapan, kejelasan, dan konsistensi jawaban responden pada setiap kuesioner yang telah dikumpulkan.
2. Coding: memberikan kode pada setiap jawaban untuk memudahkan proses entri dan analisis data (Sangat Tidak Puas = 1, Tidak Puas = 2, Cukup Puas = 3, Puas = 4, Sangat Puas = 5) (Nursalam, 2020).
3. Skoring: menjumlahkan skor seluruh item pernyataan pada masing-masing tahap komunikasi terapeutik, kemudian mengategorikan hasil menjadi puas (76–100%), cukup puas (56–75%), dan tidak puas (<56%) sesuai instrumen Wawan dan Dewi (2019).
4. Tabulating: memasukkan data ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan penyajian data.
5. Entry: memasukkan data ke dalam program SPSS.
6. Cleaning: memeriksa kembali data yang telah dimasukkan untuk memastikan tidak ada kesalahan input.

3.9 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, yaitu analisis yang dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase dari variabel yang diteliti secara deskriptif (Nursalam, 2020). Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi, menggunakan rumus persentase berikut (Sugiyono, 2020):

$$P = (f / n) \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase;

f = jumlah subjek pada kategori tertentu;

n = jumlah keseluruhan responden.

3.10 Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian berikut (Notoatmodjo, 2020):

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (respect for human dignity): peneliti memberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian dan kebebasan kepada responden untuk berpartisipasi atau tidak, yang diwujudkan melalui penandatanganan informed consent.
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (respect for privacy and confidentiality): identitas responden tidak dicantumkan dalam laporan penelitian dan digantikan dengan kode, serta seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
3. Keadilan dan inklusivitas (respect for justice and inclusiveness): seluruh

responden mendapatkan perlakuan yang sama dan adil tanpa membedakan jenis kelamin, agama, etnis, dan sebagainya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (balancing harms and benefits): peneliti berupaya memaksimalkan manfaat penelitian bagi masyarakat dan meminimalkan risiko yang mungkin dialami responden selama proses penelitian berlangsung.

