

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan sekunder serta informasi langsung melalui pengisian kuisioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan di Unit Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung pada bulan Maret sampai dengan April tahun 2024 yang berjumlah 132 orang.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan laboratorium berjumlah 45 orang dengan kriteria:

a. Kriteria Inklusi

- Pasien berusia 17-55 tahun
- Pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

b. Kriteria Eksklusi

- Pasien yang tidak bersedia mejadi responden
- Pasien yang tidak berkompeten dalam mengisi kuisioner.

D. Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	Kelayakan dan kenyamanan ruang tunggu, toilet laboratorium	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal
2	Waktu Pelayanan (<i>reability</i>)	Kecepatan atau jangka waktu yang dibutuhkan laboratorium untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kepada pasien	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal
	Biaya/Tarif (<i>reability</i>)	Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan di laboratorium	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal
3	Kompetensi Petugas (<i>assurance</i>)	tingkat keahlian, tingkat kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas yang memberikan pelayanan laboratorium	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal

4	Perilaku Pelaksana (<i>responsiv,</i>)	kesopanan, keramahan dan keadilan petugas saat memberikan pelayanan laboratorium	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (<i>empathy</i>)	kecepatan dalam menanggapi pengaduan keluhan, saran dan tindak lanjut juga tingkat kesabaran petugas laboratorium dalam merespon komplain	Kuisisioner	Mengisi Kuisisioner	Penilaian Harapan: 1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Penilaian Kenyataan: 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Ordinal

E. Pengumpulan Data

Data penelitian ini berupa data sekunder dan data primer. Data Sekunder yaitu data rekam medis tentang pasien yang ada di Puskesmas, Sedangkan data primer adalah hasil pengukuran dari kuisisioner pengukuran penelitian ini.

F. Pengolahan Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data selesai. Ada empat tahap dalam proses pengolahan data, yaitu:

- a. *Editing* adalah cara pengolahan data yang tujuannya untuk memeriksa atau mengoreksi data-data hasil penelitian.
- b. *Coding* adalah cara untuk mempermudah pengolahan data dengan merubah data berbentuk huruf menjadi angka/bilangan.
- c. *Prosessing* adalah pengolahan data dengan cara peneliti mengentri data penelitian ke program komputer.
- d. *Cleaning* adalah cara peneliti melakukan pengecekan data penelitian untuk memvalidasi ulang data yang telat diinput.

2. Analisa Data

Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan melihat besar atau kecilnya antara nilai total kenyataan yang didapatkan (*Perceived Service / PS*) dengan nilai total harapan yang diinginkan (*Expected Service / ES*) pada pelayanan sehingga dapat menyimpulkan Kepuasan Pasien (*Perceived Service Quality / Q*). Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian, peneliti melakukan pengujian instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana data yang dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan data yang sebenarnya pada objek penelitian. Validitas instrument diukur dengan memastikan bahwa kuisisioner yang dipakai memenuhi syarat tertentu. Validitas penelitian terpenuhi dengan hasil nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$). Instrumen penelitian ini valid dengan hasil nilai r hitung (0,643-0,825) yang berarti lebih besar dari nilai r table (0,3610).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas melibatkan pengukuran konsistensi hasil dengan menggunakan instrumen yang sama, menghasilkan data yang serupa. Metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk menilai uji reliabilitas. Instrumen pada penelitian ini reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach* pada penilaian harapan mencapai 0,680 dan penilaian kenyataan 0,815. Nilai tersebut melebihi nilai *Alpha Cronbach* ($\alpha > 0,600$) yang berarti butir pertanyaan pada kuisisioner reliable.

G. Ethical Clearence (Persetujuan Etik)

Sesuai Keterangan Layak Etik nomor 210/KEPK-TJK/II/2024 tanggal 19 Februari 2024, penelitian ini dinyatakan layak etik dan memenuhi tujuh standart indikator pada pedoman CIOMS 2016. Semua biaya operasional terkait penelitian ini akan ditanggung oleh peneliti.