

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan metode penelitian analitik. Variabel bebas pada penelitian ini adalah karakteristik pasien, sementara variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi, yang berlokasi di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Mei 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 480 pasien, data populasi pada penelitian ini didapatkan dari jumlah pasien pada bulan April 2024 yang melakukan pemeriksaan di laboratorium di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi, Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

2. Sampel

Besar sampel pada penelitian ini adalah 83 pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium pada bulan Mei 2024 di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi, Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung. Besar sampel didapatkan dari rumus Slovin (Algifari, 2022) dengan tingkat kesalahan 10% sedangkan teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung sampel pada penelitian ini:

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Banyaknya responden

N : Banyaknya anggota populasi

E : Tingkat kesalahan sampel yang diharapkan

Berdasarkan rumus diatas maka perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} = \frac{480}{480(0,1)^2 + 1} = 82,75$$

Dengan tingkat kesalahan 10% dan banyak responden 480 maka penelitian ini menggunakan 83 sampel.

Dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium pada bulan Mei di laboratorium Puskesmas Sukabumi.
- 2) Pasien yang berusia diatas 17 tahun.
- 3) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

b. Kriteria eksklusi :

- 1) Pasien rawat jalan Puskesmas Sukabumi yang tidak melakukan pemeriksaan laboratorium pada bulan Mei.
- 2) Pasien yang berusia dibawah 17 tahun.
- 3) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden penelitian.

D. Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Variabel Dan Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Bebas Mutu Laboratorium	Pelayanan laboratorium yang diberikan oleh Puskesmas Sukabumi	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Tingkat Pendidikan Pasien	Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pasien	Kuesioner	Memberikan kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma 5. Sarjana	Interval

Tingkat Pekerjaan Pasien	Pekerjaan yang dilakukan oleh pasien	Kuesioner	Memberikan kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Petani 2. PNS 3. Wiraswasta 4. Lainnya	Ordinal
Variabel Terikat Tingkat Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium yang telah mengisi kuesioner	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan sarana dan prasarana pelayanan seperti peralatan layanan maupun sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas Sukabumi	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan petugas Puskesmas untuk menyediakan layanan yang tepat dan akurat	Kuesioner	Memberi Kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas Puskesmas dalam membantu pasien dengan cepat dan tepat	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan, keramahan dan sikap petugas Puskesmas dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan pasien sebagai pengguna layanan	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian dan kepedulian petugas Puskesmas yang diberikan kepada pasien	Kuesioner	Memberi kuesioner kepada pasien dan memberitahu pasien untuk mengisi kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval

Keterangan Skor Nilai :

1,00-1,75	:	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	:	Tidak Puas
2,51-3,25	:	Puas
3,26-4,00	:	Sangat Puas

E. Pengumpulan Data

Data yang digunakan merupakan data primer dari hasil pengisian kuesioner tingkat kepuasan oleh pasien, pengumpulan data akan dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Dilakukan survei awal di tempat penelitian, yakni Puskesmas Rawat Inap Sukabumi.
2. Pengajuan surat izin penelitian kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, selanjutnya ke Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan kemudian akan diteruskan ke pihak Puskesmas Rawat Inap Sukabumi.
3. Setelah mendapat persetujuan dari pihak administrasi Puskesmas Rawat Inap Sukabumi, peneliti dapat melakukan penelitian di laboratorium terhadap responden yang terdaftar untuk melakukan pemeriksaan.
4. Saat responden memasuki ruang pengambilan sampel, formulir pendaftaran responde dilihat terlebih dahulu. Pasien yang akan diperiksa di laboratorium akan diminta persetujuan untuk menjadi responden.
5. Jika hasil pemeriksaan sudah didapatkan dan pasien bersedia menjadi responden, responden akan menerima kuesioner dan diwawancarai mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium.

F. Pengolahan dan Analisa Data

1. Pengolahan Data

Data yang didapatkan dari penelitian ini adalah data primer dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien setelah melakukan pemeriksaan laboratorium. Kemudian disajikan ke dalam bentuk tabel, lalu data di olah menggunakan perhitungan statistik. Langkah-langkah dalam proses pengolahan data adalah sebagai berikut :

- a) *Editing*, pengecekan dan perbaikan isian kuesioner.
- b) *Coding*, data yang di peroleh di beri kode tertentu untuk mempermudah dalam menjalankan tabulasi dan analisis data.

- c) *Data Entry*, proses memasukkan data kedalam pengolah data.
- d) Tabulasi, membuat tabel data dari hasil penelitian dan penetapan skor selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui pengaruh mutu pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien, data akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pasien (Sinaga & Ritonga, 2022). Dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penelitian terhadap pelayanan yang telah diterima

Yi = Skor penelitian kepentingan atau harapan pasien

i = Indeks (1, 2, 3, ..., n)

2. Analisa Data

a) Analisis Univariat

Dalam penelitian ini data yang dianalisis secara univariat dengan tujuan untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel penelitian, menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabel distribusi presentase. Berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan pasien, distribusi frekuensi karakteristik pasien akan disajikan ke dalam tabel.

b) Analisis Bivariat

Penelitian ini menggunakan uji statistik *chi-square* untuk melihat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien jika tidak memenuhi syarat uji Chi-square maka menggunakan Fisher's Exact.

G. *Ethical Clearance*

Penelitian ini telah Layak Etik berdasarkan pernyataan Komite Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Nomor Layak Etik pada penelitian ini adalah No.329/KEPK-TJK/III/2024. Penelitian ini

melibatkan manusia sebagai subjek penelitian yang berperan sebagai responden dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium. Seluruh subjek penelitian diberi penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, serta dimintai persetujuan melalui *informed consent* tertulis. Subjek berhak menolak untuk berpartisipasi tanpa adanya konsekuensi yang merugikan. Semua biaya yang terkait dengan penelitian ini ditanggung oleh peneliti.