

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan desain pendekatan eksperimental menggunakan metode *SERVQUAL*. Penelitiannya dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang pertanyaannya meliputi unsur 5 dimensi *SERVQUAL* dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Laboratorium UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari - Maret 2024.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 391 pasien, yaitu rata rata pasien per bulan yang memperoleh pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung.

##### 2. Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yang dimana proses pengambilan data responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan berada di tempat penelitian dengan mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi (Sugiyono, 2017).

##### a) Kriteria Inklusi

Pasien yang memperoleh pelayanan laboratorium dan bersedia mengisi kuesioner.

## b) Kriteria Eksklusi

Pasien yang memperoleh pelayanan laboratorium dan tidak bersedia dalam mengisi kuesioner.

Adapun jumlah sampel minimal yang telah ditentukan berdasarkan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

a = *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maximum (10%)

Maka jumlah sampel minimal dalam penelitiannya adalah :

$$n = \frac{391}{1 + 391 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{391}{4,91}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan rumus slovin, maka jumlah sampel minimal dalam penelitiannya adalah 80 sampel responden.

### C. Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Usia	Usia responden saat dilakukan penelitian dengan berdasarkan usia.	Kuesioner	Pengukuran dengan mengisi Kuisisioner	Hasil ukur berupa bentuk format isian berdasarkan kategori usia, yaitu: 1. Usia Muda (<15 tahun) 2. Usia Produktif (15-64 tahun) 3. Usia Non Produktif (>65 tahun) (BPS, 2023)	Nominal
2	Jenis Kelamin	Jenis kelamin responden saat dilakukan penelitian.	Kuesioner	Pengukuran dengan mengisi Kuisisioner	Hasil ukur berupa bentuk format isian berdasarkan gender, yaitu: 1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
3	Pekerjaan	Pekerjaan atau aktivitas dari responden sehari-hari.	Kuesioner	Pengukuran dengan mengisi Kuisisioner	Hasil ukur berupa bentuk format isian berdasarkan jenis pekerjaan, yaitu: 1. Tidak bekerja 2. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta 4. PNS/TNI/POLRI 5. Lainnya	Nominal
4	Pendidikan	Jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden.	Kuesioner	Pengukuran dengan mengisi Kuisisioner	Hasil ukur berupa bentuk format isian berdasarkan pendidikannya, yaitu: 1. Tidak Sekolah 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. Perguruan Tinggi	Ordinal
5	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah hasil dari pendapat pasien dan evaluasi pemberian layanan disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan harapan dan kenyataan pada 5 dimensi <i>SERVQUAL</i> .	Kuesioner	Pengukuran dengan mengisi Kuesioner dengan mendapatkan interpretasi hasil nilai skala likert dan menjumlahkan skor gap <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Pelayanan yang diharapkan: 1.0% - 24% = Sangat Tidak Baik 2. 25% - 49% = Tidak Baik 3. 50% - 74% = Baik 4. 75% - 100% = Sangat Baik  Pelayanan yang dirasakan: 1.0% - 24% = Sangat Tidak Sesuai 2. 25% - 49% = Tidak Sesuai 3. 50% - 74% = Sesuai 4. 75% - 100% = Sangat Sesuai  Hasil ukur gap dihitung dengan rumus: $Q(\text{gap}) = P - E$	Ordinal

					<p>Q = Mean <i>perceived service quality</i>  P = Mean <i>Perceived Service</i>  E = Mean <i>Expected Service</i></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	
6	<i>Tangibles</i>	Dimensi mutu pelayanan laboratorium yang dapat dirasakan langsung oleh pasien baik dari penampilan petugas laboratorium maupun dari sarana dan prasarana yang terdapat di laboratorium.	Kuesioner	<p>Pengukuran dengan mengisi Kuesioner berdasarkan skala likert 1-4: Pelayanan yang diharapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Baik</li> <li>2. Tidak Baik</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol> <p>Pelayanan yang dirasakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Sesuai</li> <li>2. Tidak Sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat Sesuai</li> </ol>	<p>Hasil ukur gap dihitung dengan rumus:  <math>Q(\text{gap}) = P - E</math>  Q = Mean <i>perceived service quality</i>  P = Mean <i>Perceived Service</i>  E = Mean <i>Expected Service</i></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	Ordinal
7	<i>Reliability</i>	Dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan petugas laboratorium dalam melakukan pemeriksaan dan memberikan informasi terkait pemeriksaannya	Kuesioner	<p>Pengukuran dengan mengisi Kuesioner berdasarkan skala likert 1-4: Pelayanan yang diharapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Baik</li> <li>2. Tidak Baik</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol> <p>Pelayanan yang diterima:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Sesuai</li> <li>2. Tidak Sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat Sesuai</li> </ol>	<p>Hasil ukur gap dihitung dengan rumus:  <math>Q(\text{gap}) = P - E</math>  Q = Mean <i>perceived service quality</i>  P = Mean <i>Perceived Service</i>  E = Mean <i>Expected Service</i></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	Ordinal
8	<i>Responsiveness</i>	Dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan ketanggapan	Kuesioner	<p>Pengukuran dengan mengisi Kuesioner berdasarkan skala likert 1-4:</p>	<p>Hasil ukur gap dihitung dengan rumus:  <math>Q(\text{gap}) = P - E</math>  Q = Mean <i>perceived service quality</i></p>	Ordinal

		petugas laboratorium apabila ada pasien yang memerlukan bantuan.		<p>Pelayanan yang diharapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Baik</li> <li>2. Tidak Baik</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol> <p>Pelayanan yang dirasakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Sesuai</li> <li>2. Tidak Sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat Sesuai</li> </ol>	<p><math>P = \text{Mean Perceived Service}</math>  <math>E = \text{Mean Expected Service}</math></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	
9	<i>Assurance</i>	Dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kemampuan petugas laboratorium dalam memberikan kepercayaan ke pasien agar yakin dan percaya akan kemampuan petugas laboratorium pada saat pemeriksaan.	Kuesioner	<p>Pengukuran dengan mengisi Kuesioner berdasarkan skala likert 1-4: Pelayanan yang diharapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Baik</li> <li>2. Tidak Baik</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol> <p>Pelayanan yang dirasakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Sesuai</li> <li>2. Tidak Sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat Sesuai</li> </ol>	<p>Hasil ukur gap dihitung dengan rumus:  <math>Q (\text{gap}) = P - E</math>  <math>Q = \text{Mean perceived service quality}</math>  <math>P = \text{Mean Perceived Service}</math>  <math>E = \text{Mean Expected Service}</math></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	Ordinal
10	<i>Emphaty</i>	Dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan rasa kepedulian dan keramahan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan.	Kuesioner	<p>Pengukuran dengan mengisi Kuesioner berdasarkan skala likert 1-4: Pelayanan yang diharapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Baik</li> <li>2. Tidak Baik</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol> <p>Pelayanan yang dirasakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Tidak Sesuai</li> <li>2. Tidak Sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat Sesuai</li> </ol>	<p>Hasil ukur gap dihitung dengan rumus:  <math>Q (\text{gap}) = P - E</math>  <math>Q = \text{Mean perceived service quality}</math>  <math>P = \text{Mean Perceived Service}</math>  <math>E = \text{Mean Expected Service}</math></p> <p>Berdasarkan kategori kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang memuaskan (Q = negatif)</li> <li>2. Memuaskan (Q = 0)</li> <li>3. Sangat memuaskan (Q = positif)</li> </ol>	Ordinal

---

## E. Pengumpulan Data

Instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan Kuesioner dengan teknik pengambilan datanya yaitu teknik *accidental sampling* yang pertanyaannya berdasarkan 5 dimensi metode *SERVQUAL*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primernya adalah hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium.

## F. Pengolahan dan Analisis Data

### 1) Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data selesai. Ada 4 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) Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan eksperimental. Analisis deksriptif dilakukan dengan cara mengukumpulkan data-data dan diolah untuk di analisis dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi metode *SERVQUAL*. Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung gap antara nilai total *perceived service* yang dikurangi dengan nilai total *expected service* sehingga menghasilkan hasil nilai total *perceived service quality*. Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan

hasil yang valid dan reliabel. Uji instrumen pada kuesioner dilakukan dengan minimal 30 responden, agar diperoleh hasil nilai pengujian mendekati kurva normal (Sugiyono, 2017).

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang mengukur sejauh mana data yang dikumpulkan oleh peneliti mencerminkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Pengujian ini dilakukan dengan mengukur instrumen yang digunakan dengan memenuhi beberapa syarat. Syarat validitas pada suatu instrumen kuesioner adalah ketika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) maka instrumen tersebut valid dan jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel maka instrumen tersebut tidak valid. Untuk mengetahui nilai koefisien korelasinya ( $r$  hitung), maka dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2017).

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen yang sama dan menghasilkan data yang sama juga. Untuk mengetahui nilai uji reliabilitas dapat dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas minimal 0,6. Jika nilai koefisien reliabilitas  $>$  0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel, sedangkan jika nilai koefisien reliabilitas  $<$  0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel (Sugiyono, 2017).