

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian membahas mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terlaksana dengan baik sesuai tujuan penelitian. Akan dijelaskan juga mengenai jenis penelitian, waktu dan tempat serta digambarkan diagram alir penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif (*deskriptif research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Travers dalam Umar (2008). Sedangkan menurut Gay dalam Umar (2008), metode ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu pada waktu sedang berlangsung proses riset.

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2015 - Juni 2016 dan bertempat di RSUD DR. R. KOESMA yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.800 Tuban.

3.3 Langkah- langkah Penelitian

Langkah- langkah penelitian dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap pengumpulan dan pengolahan data, tahap analisa dan kesimpulan.

3.3.1 Tahap Pendahuluan

Adapun tahapan penelitian pada tahap ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi pustaka digunakan penulis untuk dijadikan acuan dalam penelitian. Sumber bisa didapatkan dari buku, jurnal, internet, paper, artikel, blog. Studi pustak dapat membantu untuk menyelesaikan serta memepermudah dalam melakukan pendekatan pemecahan dalam masalah penelitian. Beberapa teori dalam penelitian ini yaitu *Service Quality*, kepuasan pelanggan, dan *Potential Gain in Customer (PGCV)*.

2. Studi Lapangan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengamatan awal untuk mendapatkan gambaran dari kondisi sebenarnya objek yang akan diteliti. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitiannya. Dari hasil studi lapangan ini peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada instansi atau RSUD DR. R. KOESMA Tuban. Dalam studi lapangan ini dilakukan brainstorming dengan pihak RSUD DR. R. KOESMA Tuban untuk mengetahui permasalahan pelayanan yang dikeluhkan oleh pasien.

3. Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah

Identifikasi masalah yaitu mengidentifikasi secara detail ruang lingkup permasalahan pada sistem yang akan diteliti. Identifikasi masalah dilakukan dengan tujuan untuk mencari penyebab timbulnya masalah. Dalam penelitian ini masalah yang diidentifikasi adalah terjadinya ketidakpuasan kualitas pelayanan pada proses pelayanan Unit Rawat Jalan pada RSUD DR. R. KOESMA Tuban. Perumusan masalah merupakan rincian dari permasalahan yang dikaji dan nantinya akan menunjukkan tujuan dari penelitian ini.

4. Menentukan tujuan penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk menentukan batasan-batasan dalam pengolahan dan analisis hasil pengolahan. Tujuan mengacu pada latar belakang dan berorientasi pada kepentingan peningkatan kualitas dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi pada proses pelayanan Unit Rawat Jalan dalam RSUD DR. R. KOESMA Tuban.

5. Perancangan Kuesioner

Mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang nantinya akan dibuat butir-butir pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan 5 dimensi *Service Quality* (*assurance, empathy, reliability, responsiveness, and tangibles*) serta membuat bentuk kuesioner yang sesuai dengan kebutuhan.

3.3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada tahap pengumpulan dan pengolahan data, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan dalam penelitian

untuk mengungkapkan atau menjaring fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian dan seluruh elemen populasi yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Data ini yang nantinya menjadi input pada tahap pengolahan data.

Terdapat beberapa jenis data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan atau pengukuran secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien RSUD DR. R. KOESMA Tuban. Adapun data primer yang dibutuhkan adalah data dari penyebaran kuesioner pendahuluan, dan kuesioner lanjutan untuk pasien atau keluarga pasien guna mendapatkan data kenyataan dan harapan pelanggan.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data informasi yang telah tersedia atau telah disajikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder berupa data layout rumah sakit, jumlah pegawai dan data umum perusahaan seperti visi, misi, dan sejarah, dll.

2. Pengolahan data

Setelah dilakukan pengamatan pada perusahaan dan pengambilan data-data yang diperlukan, maka data tersebut akan diolah melalui tahapan-tahapan berikut:

a. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner awal (kuesioner terbuka)

Penyebaran kuesioner awal (kuesioner terbuka) merupakan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan input data dalam penyusunan kuesioner tertutup untuk mendapatkan kenyataan dan harapan pelanggan mengenai keadaan dilapangan. Kuesioner disebarakan kepada 30 responden untuk mengetahui kondisi awal yang dirasakan pelanggan.

b. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner lanjutan untuk pasien atau pelanggan (kuesioner tertutup)

Data yang digunakan merupakan data primer yang dilakukan dengan observasi langsung di lapangan. Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus wibisono (2003) karena jumlah populasi masih dalam ukuran perkiraan dengan jumlah yang tidak pasti. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 130 kuesioner tertutup berdasarkan perhitungan menggunakan rumus wibisono dengan menyediakan beberapa data sebagai *allowance*. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 3 hari yaitu pada tanggal 12,14 & 15

Maret 2016. Kuesioner disusun menggunakan 5 dimensi kualitas jasa servqual yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari 5 dimensi kualitas tersebut dibuat 28 atribut pernyataan yang mewakili kriteria penilaian kualitas di RSUD Dr. R. Koesma Tuban.

Terdapat dua aspek penelitian yang akan di isi oleh pasien atau keluarga pasien RSUD Dr. R. Koesma Tuban yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil penilaian pasien tersebut akan digunakan untuk menganalisa tingkat kualiasi pelayanan yang harus ditingkatkan melalui analisis dengan menggunakan grafik *Importance Performance* dan juga *Potensial Gain in Customer Value* (PGCV). Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus wibisono (2003) sebagai berikut:

$$n = \left\{ \frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right\}^2 \quad (3-1)$$

dimana

n = Jumlah sample

Z_{α} = Nilai table Z = 0.05

σ = Standart deviasi populasi

e = tingkat kesalahan

c. Uji validitas dan reliabilitas

Pengukuran validitas dilakukan dengan menganalisa item dari setiap nilai pada pertanyaan yang dikorelasikan dengan total nilai keseluruhan pertanyaan. Validitas pada kuesioner akan dianggap valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Proses penghitungan validitas ini dapat dihitung dengan bantuan program SPSS. Sedangkan Reliabilitas merupakan pengukuran untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner tersebut sama atau tidak apabila dilakukan berulang-ulang. Pengukuran menggunakan teknik *Gutman split-half method* pada program SPSS. Suatu data dikatakan reliabel jika nilai hitung $>$ 0,8, serta nilai akan dikatakan kurang baik apabila berada di bawah 0,6 (Sekaran, 2000: 312).

d. Membuat grafik *Importance-performance (I-P diagram)*

Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan cara pengukuran dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan. Pada perhitungan selanjutnya, nilai-nilai sikap kinerja dan tingkat kepentingan yang didapat dimasukkan dalam grafik *Importance-*

Performance. Dengan menggunakan grafik I-P dapat dilihat kondisi pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini.

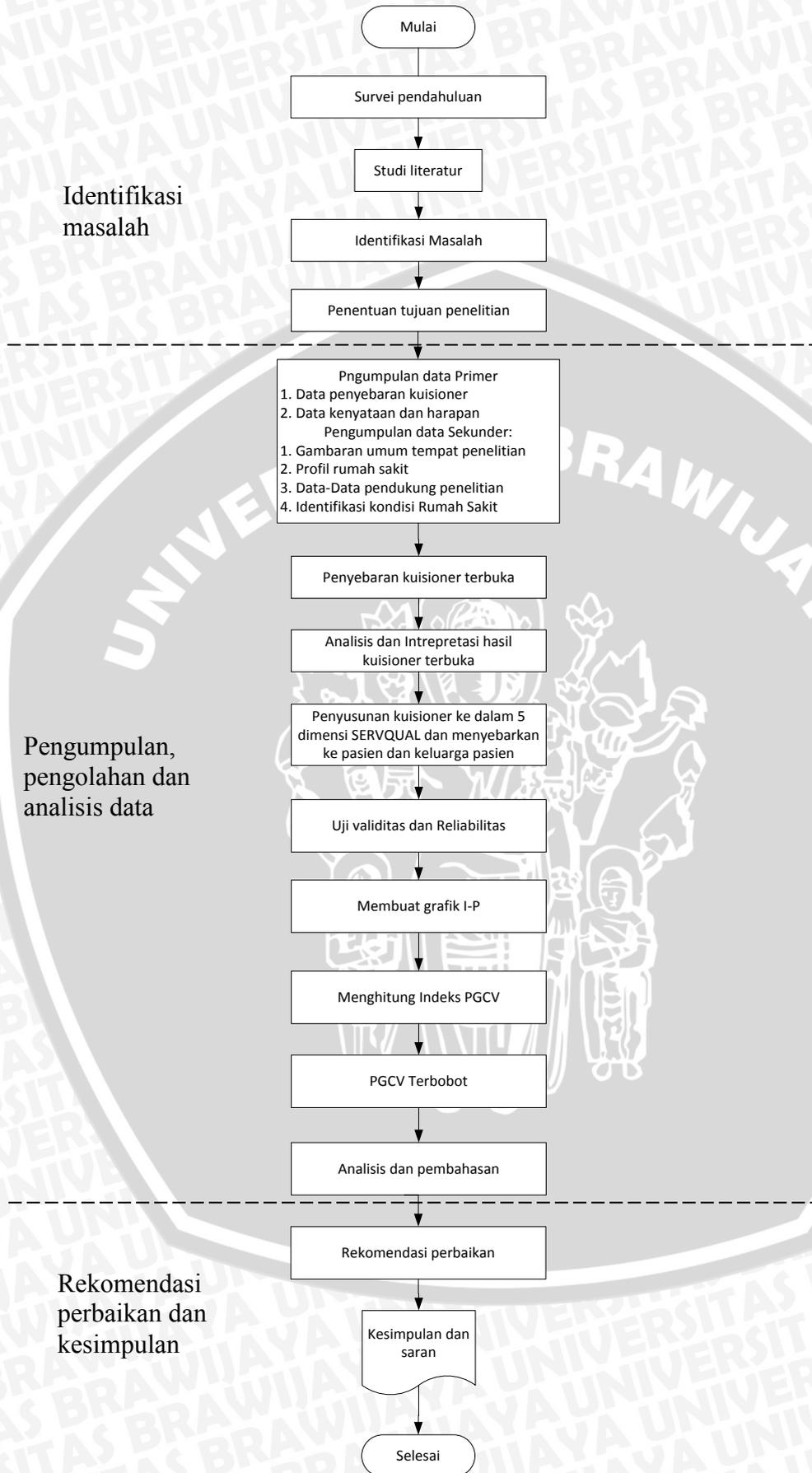
- e. Perhitungan menggunakan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) Dari analisis menggunakan 5 dimensi *service quality* dan menggunakan grafik *Importance-performance* akan mendapatkan atribut mana yang akan memerlukan perbaikan beserta nilainya, kemudian akan dilakukan perhitungan lanjut dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Indeks PGCV untuk setiap atribut kualitas tergantung pada dua faktor yaitu *Achieved Customer Value* (ACV) dan *Ultimately Desired Customer* (UDCV). Dengan menggunakan metode PGCV akan didapatkan urutan prioritas perbaikan yang diharapkan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit.
- f. Analisa dan Merekomendasikan perbaikan
Rekomendasi perbaikan disini adalah berdasarkan dari hasil perhitungan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) terbobot akan diketahui atribut layanan mana saja yang mendapatkan perbaikan dan dapat digunakan sebagai rekomendasi instansi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

3.3.3 Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap terakhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa dari analisa gap dan metode PGCV yang menjawab tujuan penelitian yang ditetapkan.

3.4 Diagram Alir Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian