

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penyusunan skripsi ini akan memiliki alur yang searah dan sistematis. Selain itu metodologi akan menjadi kerangka dasar berpikir logis bagi pengembangan penelitian ini ke arah penarikan kesimpulan.

3.1 Metode Penelitian

Metode ilmiah yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah mencari penjelasan atas fakta atau kejadian yang sedang terjadi, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, dan kecenderungan yang sedang berlangsung. (Madinata, 2011)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian pada skripsi ini dilaksanakan di Poliklinik Universitas Brawijaya di Jalan Mayjen Hartono Malang dimulai pada bulan April sampai November 2017.

3.3 Tahap Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan mengenai tahapan yang akan ditempuh dalam penelitian ini. Pada penelitian ini tahap-tahap yang akan ditempuh antara lain: Tahap Pendahuluan, Tahap Perencanaan, Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data, Tahap Analisis dan Pembahasan, Rekomendasi Perbaikan dan Kesimpulan dan Saran.

3.3.1 Tahap Penelitian Terdahulu

Pada penelitian pendahuluan meliputi studi literatur, studi lapangan, dan identifikasi masalah.

1. Melakukan Penelitian Lapangan

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data, dimana peneliti secara langsung pada proyek penelitian yang ada. Studi lapangan akan bermanfaat bagi peneliti karena dapat

memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitian. Berikut cara-cara yang dipakai dalam penelitian lapangan pada penelitian ini adalah:

a. *Interview*

Suatu metode yang digunakan dalam mendapatkan data dengan jelas mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau yang berwenang untuk mendapatkan informasi yang tepat. Dalam hal ini akan menginterview karyawan poliklinik(resepsionis, apoteker, petugas medis, dan lain-lain) serta pasien yang datang untuk berobat atau berkonsultasi.

b. Observasi

Suatu metode dalam memperoleh data, dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam poliklinik. Dari proses pasien datang sampai pasien pulang.

c. Dokumentasi

Melihat dan menggunakan laporan-laporan dan catatan-catatan yang ada pada perusahaan. Dalam hal ini akan dilakukan dokumentasi dengan foto dan meminta dokumen yang diperlukan untuk penelitian.

2. Mencari Studi Literatur

Studi literatur diperlukan untuk mencari informasi guna menunjang penelitian yang dilaksanakan. Studi literatur yang digunakan berasal dari buku, jurnal, artikel, internet, dan pustaka lain yang menunjang penelitian ini. Sehingga dengan studi literatur ini, diperoleh secara teori mengenai metode yang tepat untuk pemecahan permasalahan / topik yang dibahas.

3.3.2 Tahap Perencanaan

1. Menentukan Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang dilakukan berdasarkan hasil studi lapangan dan studi literatur tentang permasalahan yang terdapat pada pada tempat penelitian, sebagai bentuk awal dalam memahami persoalan mengenai hubungan antara karyawan dan pasien terhadap rumah sakit. Kemudian dari studi literatur akan dipilih metode yang bisa digunakan untuk memecahkan masalah sesuai dengan keadaan yang ada. Dengan identifikasi masalah yang sudah ditentukan diawal maka penelitian ini akan menggunakan metode *Human Sigma*.

2. Merumuskan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah, peneliti merumuskan permasalahan yang ada sesuai dengan kenyataan di lapangan, yaitu berapa hasil kepuasan pasien dan karyawan terhadap poliklinik, faktor-faktor yang mempengaruhi poliklinik, serta usulan perbaikan yang diberikan kepada poliklinik.

3. Menetapkan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, sebagai bentuk penentuan batasan dalam pengolahan data serta analisis yang ingin dicapai atau dihasilkan, agar penulisan skripsi menjadi sistematis, sesuai dengan permasalahan dari penelitian, serta menjadi tolak ukur keberhasilan suatu penelitian.

3.3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan alur dalam pengumpulan sebagai berikut:

1. Data yang Dibutuhkan

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua:

- a. Data primer, data ini didapatkan dengan cara *sampling*. Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah:
 - atribut kepuasan pasien dan karyawan.
 - kuesioner kepuasan karyawan dan pasien poliklinik.
- b. Data sekunder, data ini merupakan data-data pendukung yang didapatkan pada poliklinik seperti sejarah perusahaan, misi-misi perusahaan, struktur organisasi dan proses pelayanan di poliklinik.

2. Penyusunan Kuesioner

Untuk melakukan analisa kepuasan pasien dan karyawan poliklinik maka disusunlah kuesioner sebagai suatu media yang digunakan untuk mengumpulkan data primer sesuai dengan ketentuan yang disebutkan John Fleming di dalam bukunya *Human Sigma*. Tujuan dari penyusunan kuesioner adalah mendapatkan informasi untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan kedua faktor yaitu pasien dan karyawan poliklinik. Kuesioner yang digunakan terdapat 2 jenis, yaitu untuk pasien dan karyawan poliklinik (*front office*, dokter, perawat, apoteker, dll) . Isi kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang telah disediakan pada buku *Human Sigma*, namun

dengan sedikit perubahan dan tambahan. Kuesioner tersebut terdiri dari 2 bagian, yaitu:

- a. Karakteristik pelanggan dan karyawan
- b. Tingkat hubungan antara pelanggan-poliklinik dan karyawan-poliklinik

Kuesioner ini menggunakan skala likert dari rentang angka 1(sangat tidak setuju) samapai 5(sangat setuju). Penggunaan skala likert ini juga merupakan seperti yang telah dijelaskan pada buku *Human Sigma*.

3. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel responden, hal yang harus diperhatikan adalah jumlah populasi dari pelanggan dan karyawan. Untuk populasi karyawan berdasarkan data terdapat 39 karyawan dan diambil data sebanyak 30 responden serta untuk pasien akan diambil sebanyak 100 orang responden.

4. Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *sampling* aksidental untuk pasien, yaitu pasien yang datang ke poliklinik. Pengambilan sampel ini akan dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menitipkan lembar kuesioner di resepsionis atau langsung dibagikan terhadap pasien yang sedang menunggu untuk dilayani.

3.3.4 Tahap Pengolahan Data

1. Melakukan Uji Validitas

Dalam penelitian, baik berbentuk kualitatif maupun kuantitatif, kriteria utama yang harus diperhatikan adalah *valid*, *reliabel*, dan *objektif*. Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Kalau dalam objek penelitian terdapat warna merah, peneliti akan melaporkan warna merah. Bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada objek, data tersebut dapat dinyatakan tidak valid. (Uyanto, 2006)

Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi antardesain penelitian dan hasil yang dicapai. Kalau desain penelitian dirancang untuk meneliti etos kerja karyawan, data yang diperoleh seharusnya adalah data yang akurat tentang etos kerja karyawan. Penelitian menjadi tidak valid jika yang ditemukan adalah motivasi kerja karyawan. Validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi, dapat atau tidaknya hasil penelitian digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi tempat sampel tersebut diambil. Bila sampel penelitian representatif, instrumen penelitian valid dan

reliabel, cara mengumpulkan dan menganalisis data benar, penelitian akan memiliki validitas eksternal yang tinggi. (Walpole, 2007)

Salah satu cara untuk menguji validitas sebuah data yang didapat menggunakan kuesioner, adalah dengan menggunakan SPSS dan menggunakan fungsi correlations. Jika nilai probabilitas total rata-rata untuk tiap nomor adalah kurang dari 0.05 sig.(2-tailed) < dari alfa) maka pertanyaan pada nomor tersebut dapat dikatakan valid. (Walpole, 2007)

2. Melakukan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dianggap valid. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama maka alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur untuk mengukur gejala yang sama (Uyanto, 2006). Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrumen penelitian, sedangkan dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Oleh karena itu, Stainback (1988) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif lebih menekankan pada aspek reliabilitas, sedangkan penelitian kualitatif lebih pada aspek validitas.

Salah satu cara untuk menguji reliabilitas suatu kuesioner adalah dengan menggunakan SPSS dengan menu reliability (*menu>analyze>scale>reliability analysis*). Data yang digunakan adalah rata-rata tiap nomor dan total. Dari fungsi tersebut akan keluar angka *cronbach*, jika nilainya lebih besar dari 0,6 maka hasil data dari kuesioner tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain dapat dipercaya (Uyanto, 2006).

3. Menghitung Nilai *Customer Engagement*

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya menghitung nilai CE untuk pelanggan dengan langkah sebagai berikut:

- a. mengurutkan nilai rata-rata penilaian dari tiap pelanggan yang mereka isikan pada kuesioner dari yang terkecil sampai yang terbesar
- b. menghitung nilai rata-rata dari total data, sehingga mengetahui posisi nilai mean berada dimana terhadap data yang ada
- c. menghitung CE Persentil dari posisi letak nilai mean dibagi total keseluruhan data

4. Menghitung Nilai *Employee Engagement*

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya menghitung nilai EE untuk karyawan dengan langkah sebagai berikut:

- a. mengurutkan nilai rata-rata penilaian dari tiap karyawan yang mereka isikan pada kuesioner dari yang terkecil sampai yang terbesar.
 - b. menghitung nilai rata-rata dari total data, sehingga mengetahui posisi nilai mean berada dimana terhadap data yang ada.
 - c. menghitung EE Persentil dari posisi letak nilai mean dibagi total keseluruhan data.
5. Menghitung nilai Human Sigma dan Kuadran
- Setelah nilai EE dan CE diketahui, maka selanjutnya menghitung nilai HS dengan langkah sebagai berikut:
- a. jika nilai EE persentil dan CE persentil ada diatas median distribusi maka rumus yang dipakai adalah

$$HS = (EE \text{ Persentil} \times CE \text{ Persentil})^{0.5} \times (\text{Persentil maks.} / \text{Persentil min})^{0.5}$$
 - b. sedangkan bila salah satu ada yang kurang dari median distribusi datanya maka memakai rumus:

$$\text{Human Sigma} = ((EE \text{ Persentil} \times CE \text{ Persentil}) / 2)^{0.5}$$
 - c. setelah didapatkan nilai HS maka akan bisa menentukan posisi kuadran dan nilai threshold dari objek penelitian.
6. Menentukan *Internal Factors Evaluation* Matriks.
- Matriks IFE dapat dikembangkan dalam lima langkah berikut:
- a. Membuat daftar faktor-faktor penting dari lingkungan internal baik kekuatan maupun kelemahan.
 - b. Membuat rentang bobot dimulai dari 0 sampai 1
 - c. Memberikan rating dari 1-4 yang menggambarkan besarnya pengaruh faktor tersebut terhadap posisi perusahaan.
 - d. Menentukan nilai tertimbang dengan mengkalikan antara bobot dan rating.
 - e. Menentukan nilai tertimbang untuk perusahaan tersebut.
7. Menentukan *External Factors Evaluation* Matriks.
- Matriks EFE dapat dikembangkan dalam lima langkah berikut:
- a. Membuat daftar faktor-faktor penting dari lingkungan eksternal baik peluang maupun ancaman.
 - b. Membuat rentang bobot dimulai dari 0 sampai 1
 - c. Memberikan rating dari 1-4 yang menggambarkan besarnya pengaruh faktor tersebut terhadap posisi perusahaan.
 - d. Menentukan nilai tertimbang dengan mengkalikan antara bobot dan rating.
 - e. Menentukan nilai tertimbang untuk perusahaan tersebut.

3.3.5 Tahap Analisis Dan Pembahasan

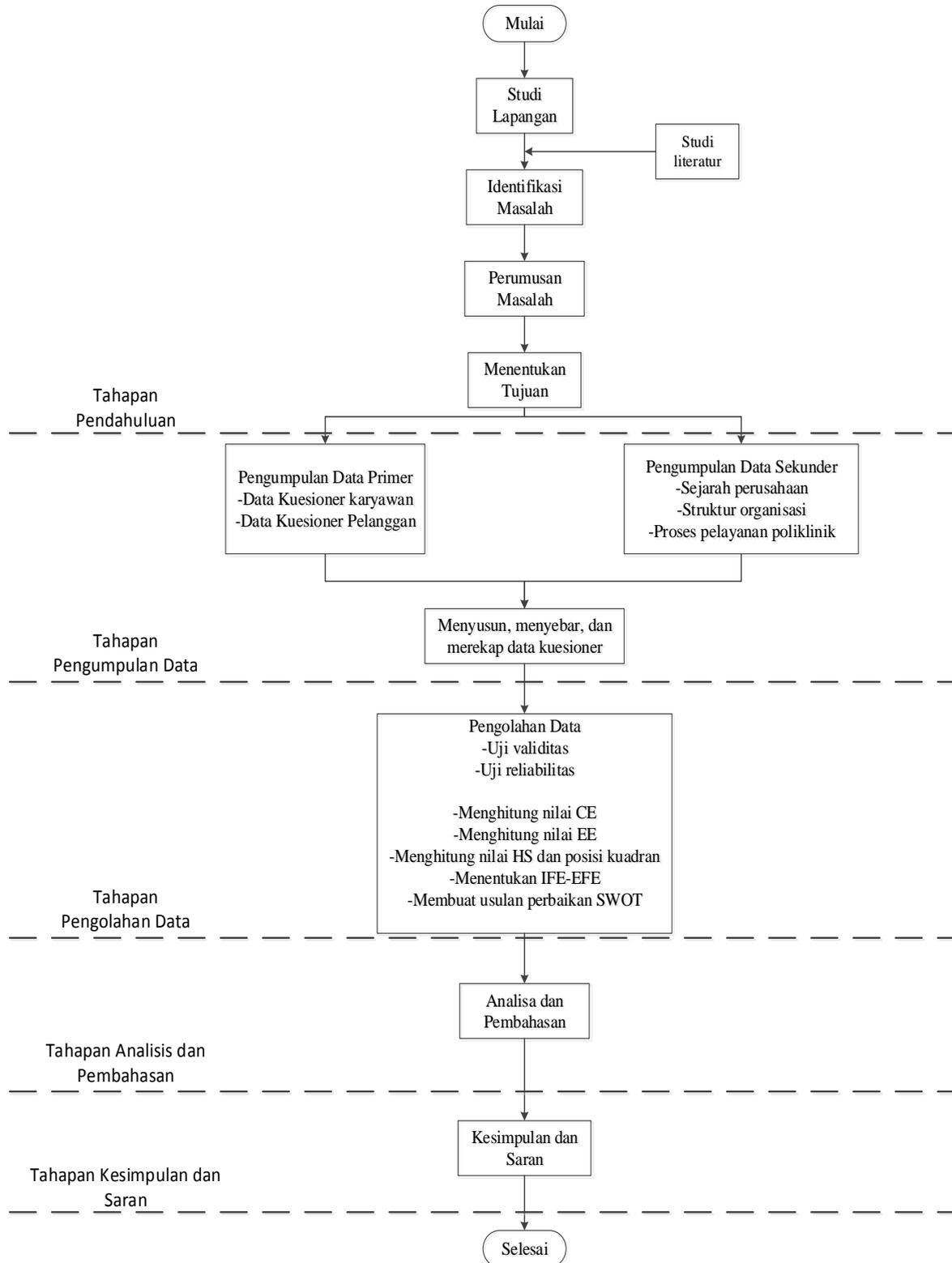
Tahap analisis dan pembahasan dilakukan setelah tahap pengolahan data selesai dilakukan. Analisis dan pembahasan dilakukan setelah nilai *Human Sigma* telah didapat dari nilai *Customer Engagement* dan *Employee Engagement* yang dilanjutkan dengan analisis hubungan dari setiap dimensi pengukuran yang ada serta hasil dari analisis IFE-EFE. Dengan demikian, setelah nilai *Human Sigma* didapat dan analisis IFE-EFE sudah dilakukan maka akan diberikan usulan strategi perbaikan menggunakan analisis SWOT.

3.3.6 Tahap Kesimpulan Dan Saran

Dari hasil pengolahan data, analisa pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini. Hal ini mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.4 Diagram Alir Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini digambarkan oleh diagram alir ini.



Gambar 3.1 Flowchart penelitian