

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan terlebih dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah, terstruktur dan sistematis. Bab ini juga membahas mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, metode pengumpulan data serta langkah-langkah penelitian.

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang ciri utamanya adalah memberikan penjelasan objektif, komparasi, dan evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan bagi yang berwenang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang sedang berlangsung.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Mardi Waluyo Blitar yang beralamat di Jalan Kalimantan 113 Kota Blitar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2014.

### 3.3 Jenis Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah secara langsung diambil dari pasien atau keluarga pasien RSD Mardi Waluyo Kota Blitar oleh peneliti perorangan maupun organisasi diantaranya adalah hasil pengamatan, hasil pengukuran, dan hasil wawancara. Adapun data primer yang dibutuhkan adalah data dari penyebaran kuesioner pendahuluan, kuesioner untuk pihak manajemen dan kuesioner lanjutan untuk

pasien atau keluarga pasien guna mendapatkan data kenyataan dan harapan pelanggan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Biasanya data sekunder berupa dokumen, file, arsip, atau catatan-catatan perusahaan. Adapun data sekunder yang dibutuhkan adalah:

- a. Data profil instansi Rumah Sakit Mardi Waluyo Blitar.
- b. Data komplain dari pasien rawat inap tahun 2013.

### 3.4 Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan terbagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap pengumpulan dan pengolahan data, dan tahap analisa dan kesimpulan. Berikut ini akan dijelaskan mengenai masing-masing tahapan tersebut.

#### 3.4.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### 1. Studi literatur

Studi literatur digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu analisis kepuasan pelanggan pada pelayanan kesehatan di RSD Mardi Waluyo. Sumber literatur berasal dari buku, jurnal, serta studi terhadap penelitian terdahulu dengan topik utama dalam penelitian ini yakni kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Sumber literatur diperoleh dari perpustakaan, instansi, dan internet.

##### 2. Studi lapangan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengamatan awal untuk mendapatkan gambaran dari kondisi sebenarnya obyek yang akan diteliti. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Dari hasil studi lapangan ini peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada instansi atau Rumah Sakit Mardi Waluyo Blitar. Dalam studi lapangan ini

dilakukan *brainstorming* dengan pihak humas RSD Mardi Waluyo Blitar untuk mengetahui permasalahan pelayanan yang dikeluhkan oleh pasien RSD mardi Waluyo Blitar

3. Identifikasi 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 mengenai kualitas pelayanan yang diberikan RSD Mardi Waluyo Blitar.

4. Perumusan masalah

Setelah mengidentifikasi masalah, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah sesuai dengan kenyataan di RSD mardi Waluyo Blitar. Perumusan masalah merupakan rincian dari permasalahan yang dikaji dan nantinya akan menunjukkan tujuan dari penelitian ini.

5. Penentuan 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.

6. 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.

### 3.4.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

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

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan dalam penelitian untuk mengungkap atau menjangkir fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian dan seluruh elemen populasi yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Data ini akan menjadi

*input* pada tahap pengolahan data. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Gambaran umum Rumah Sakit Mardi Waluyo Blitar
- b. Identifikasi kenyataan pasien atau pelanggan
- c. Identifikasi harapan pasien atau pelanggan
- d. Pembobotan dari pihak manajemen

## 2. Pengolahan data

Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan kemudian dilakukan pengolahan data dengan metode yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Berikut ini merupakan tahapan pengolahan data yang dilakukan.

- a. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner pendahuluan.

Penyebaran kuesioner pendahuluan adalah kegiatan dimana peneliti turun ke lapangan untuk mencari atau mendapatkan inputan data untuk penyusunan kuesioner lanjutan yaitu kuesioner untuk mendapatkan kenyataan dan harapan pelanggan mengenai keadaan di lapangan.

- b. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner lanjutan untuk pasien atau pelanggan.

Setelah data yang didapat dari kuesioner pendahuluan kemudian dilakukan penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan nilai kenyataan dan harapan dari pelanggan dan nantinya akan digunakan untuk menghitung gap tipe 5 dari masing-masing atribut yang ditanyakan, karena pihak manajemen disini berfungsi sebagai pemberi bobot yang nantinya akan dihitung menggunakan metode *entropy*. Penentuan jumlah sampel yang harus diambil terlebih dahulu mengetahui pendapat para ahli, karena tidak adanya jumlah populasi yang diketahui. Gay dan Diehl (1992) berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat tersebut mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Namun ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya. Sekaran (2006) juga memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Frankel

dan Wallen (1993) menyarankan besar sampel minimum untuk jenis penelitian deskriptif sebanyak 100 sampel.

- c. Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner untuk pihak manajemen.

Penyusunan dan penyebaran kuesioner yang sama dengan pelanggan mengenai lima dimensi *service quality* untuk pihak manajemen dengan menggunakan metode *entropy* yaitu metode pembobotan dengan menggunakan pendekatan hukum termodinamika yang menunjukkan suatu ukuran ketidakpastian dari suatu sistem. Dalam penelitian ini *entropy* digunakan sebagai metode pembobotan dan untuk menentukan tingkat prioritas kompetitif.

- d. Perhitungan menggunakan indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

Dari analisis gap akan mendapatkan atribut mana yang akan memerlukan perbaikan beserta nilainya, kemudian akan dilakukan perhitungan lanjut dengan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

- e. Perhitungan indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dan *Entropy*.

Nilai indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* selanjutnya akan dikombinasikan dengan bobot yang diperoleh dari pihak manajemen yang telah dihitung sebelumnya dengan cara mengalikan hasil indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dengan bobot yang dihitung dengan menggunakan metode *entropy* untuk menentukan atribut mana yang akan menjadi prioritas perbaikan.

- f. 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.

### 3.4.3 Tahap Analisa dan Kesimpulan

Pada tahap analisa dan kesimpulan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisa dan pembahasan

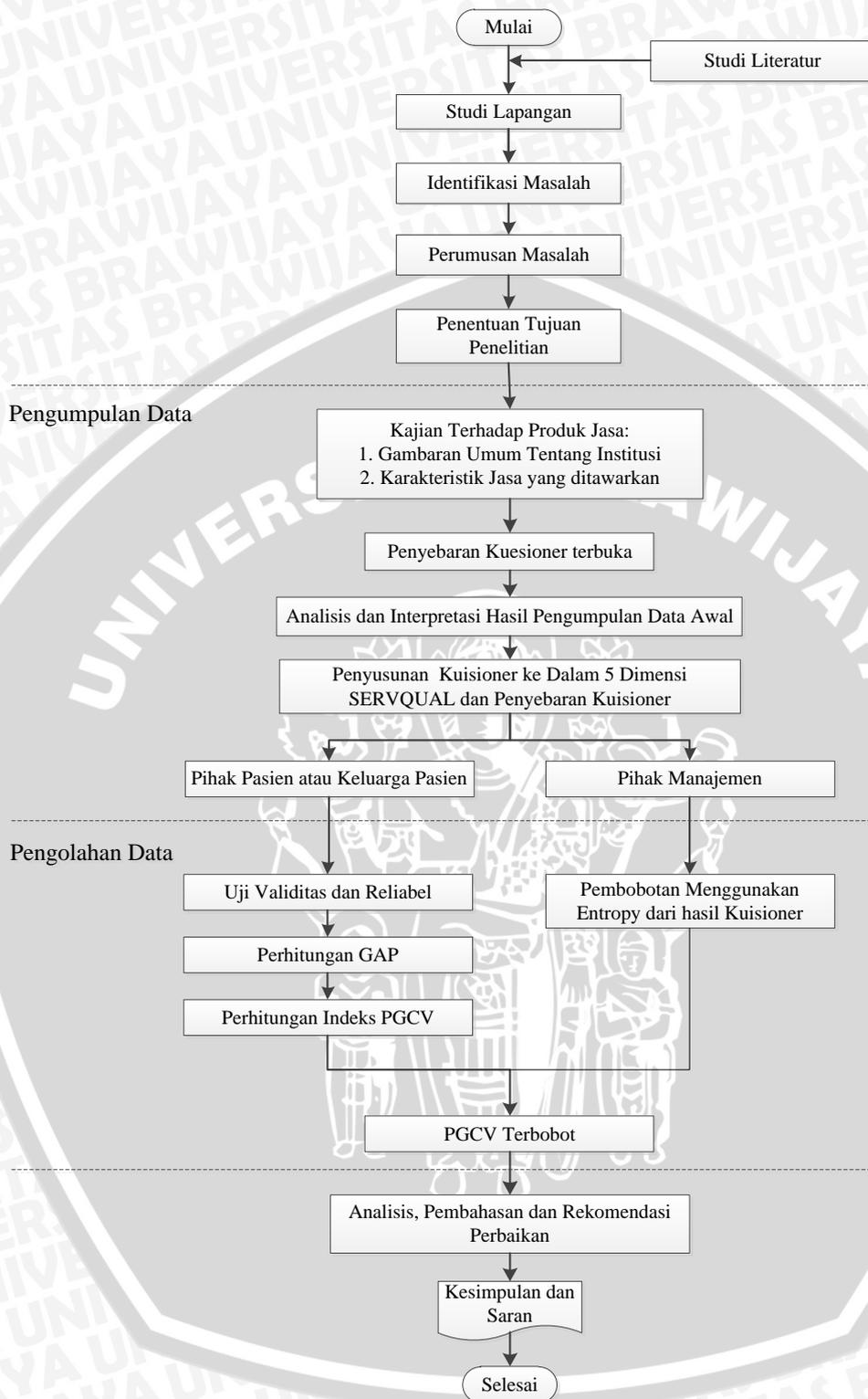
Analisa dan pembahasan yang dilakukan terhadap hasil pengolahan data adalah menganalisa hasil dari perhitungan analisis gap maupun kuesioner pembobotan dan hasil perhitungan indeks PGCV. Serta pemberian rekomendasi perbaikan dari hasil perhitungan PGCV yang dikombinasikan dengan *entropy*.

2. 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, metode PGCV dan *entropy* yang menjawab tujuan penelitian yang ditetapkan.

### 3.5 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian agar lebih terarah dan sistematis. Penelitian dilakukan dalam tiga tahap yaitu pendahuluan, pengumpulan dan pengolahan data serta tahap analisis dan pembahasan. Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian digambarkan pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian