

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan gambaran penelitian secara keseluruhan sehingga dapat diketahui proses, metode, dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah survei berdasarkan studi kasus, dimana penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dengan kuesioner tertutup, wawancara dan FGD.

2. Obyek Penelitian

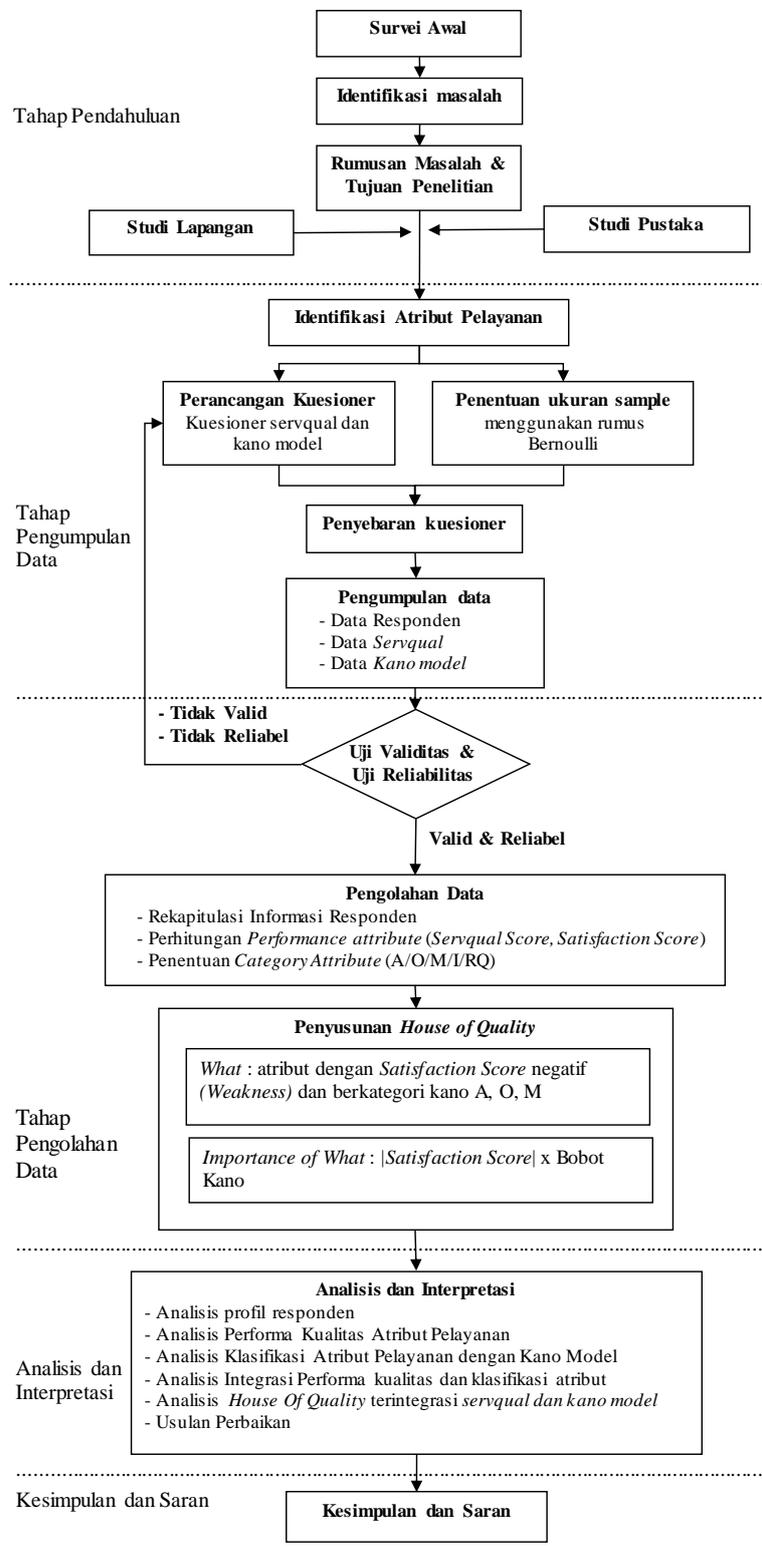
Obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang ada di klinik di instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina. Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa dengan mengetahui harapan dan persepsi pengguna jasa guna menghilangkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien sehingga pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Sumber Data

- a. Sumber data primer adalah penyebaran kuesioner tertutup dengan responden pasien instalasi rawat jalan dengan klinik/unit yang mengalami penurunan kualitas pelayanan, wawancara untuk mengetahui keluhan pasien dan Forum Grup Diskusi (FGD) dengan pihak manajemen dalam penyusunan HOQ.
- b. Sumber data sekunder adalah Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSUD Ibnu Sina Gresik, sumber data atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan atribut pelayanan penelitian terdahulu yang disesuaikan dengan indikator kinerja rumah sakit

3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, secara sistematis digambarkan dalam Gambar *flowchart* dibawah ini :



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

3.2 Tahap Penelitian

Dalam tahap ini akan dijelaskan tentang alur proses pengerjaan sebuah penelitian. Dalam tahapan ini terdiri dari tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, analisa dan interpretasi, dan ditutup dengan tahap penarikan kesimpulan dan pemberian saran. Adapun tahapan-tahapan tersebut akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut :

3.2.1 Tahap Pendahuluan

Tahapan ini merupakan tahapan awal dilakukannya sebuah penelitian dengan mengetahui masalah yang terjadi pada suatu obyek.

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi yaitu menurunnya kepuasan pelanggan pada klinik Jantung dan kandungan di instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik.

2. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian ini akan dijelaskan tentang target/hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

3. Studi Pustaka dan Studi Lapangan

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini mengacu pada beberapa literatur yang berhubungan dengan topik penelitian ini, dengan sumber-sumber dari buku, jurnal, tugas akhir dan lain-lain. Dengan menggunakan teori-teori tentang kualitas, jasa, kualitas jasa (*servqual*), *kano model*, QFD dan teori statistik sebagai acuan dalam pengolahan data dalam penelitian ini.

b. Studi Lapangan

Tujuan dari studi lapangan adalah untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Akan menjadi sangat penting bagi peneliti untuk mengetahui obyek yang akan diteliti, agar peneliti mengetahui gambaran jelas tentang obyek penelitiannya. Dan peneliti juga akan mengetahui dan memahami permasalahan secara jelas dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi.

3.2.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dijelaskan tahapan pengumpulan data awal dalam penelitian dan uji statistik.

1. Identifikasi Atribut Pelayanan

Identifikasi atribut pelayanan merupakan tahapan awal dalam pengumpulan data, penentuan atribut pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa dilakukan dengan menggunakan atribut layanan penelitian terdahulu yang diambil berdasarkan kebutuhan pasien dan disesuaikan dengan indikator penilaian rumah sakit.

2. Perancangan kuesioner

Perancangan kuesioner dilakukan berdasarkan data dari hasil identifikasi atribut pelayanan. Ada 2 kuesioner dalam penelitian ini yaitu kuesioner *servqual* yang terdiri dari :

- a. Bagian harapan yang berisi tentang pernyataan untuk mengukur penilaian pengguna jasa atas harapan mereka terhadap kualitas pelayanan instalasi rawat jalan.
- b. Bagian persepsi yang berisi pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan.
- c. Bagian Kepentingan yang menunjukkan seberapa penting peran atribut pelayanan bagi pengguna jasa.

Kuesioner kedua adalah kuesioner *kano model*, kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui klasifikasi atribut-atribut pelayanan. Berisikan pertanyaan *fungsiional* dan *disfungsiional*. Sehingga pada kuesioner ini akan ada 3 bagian yaitu bagian-1 informasi tentang responden, bagian-2 Kuesioner *servqual* dan bagian-3 kuesioner *kano model*.

3. Penentuan Ukuran Sample

Penentuan ukuran sampel dilakukan untuk mengetahui kecukupan dari data yang akan diambil dengan mengetahui jumlah sampel minimum, sampel dalam penelitian ini adalah pasien instalasi rawat jalan di klinik/unit yang mengalami

penurunan kualitas pelayanan. Penentuan jumlah sampel minimum dalam penelitian ini menggunakan rumus Bernoulli. Dengan tingkat kepercayaan 0,95 dan tingkat kesalahan 0,05. Dengan menggunakan rumus Bernoulli didapatkan ukuran sampel minimum sebagai berikut :

$$N \geq \frac{Z^2 \left(1 - \frac{a}{2}\right) \cdot p \cdot q}{e^2}$$

- Klinik Jantung dan kandungan

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)}{0.05^2} = 72,99$$

N : Jumlah sampel minimum

Z : Nilai distribusi normal (1.96)

α : Tingkat Signifikansi (0,95)

e : Tingkat Kesalahan (0,05)

p : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

Berdasarkan rumus tersebut, ukuran sampel minimum adalah 72,99 (73 buah) responden untuk tiap klinik. Pengambilan sampel responden pada tiap klinik akan diambil data sebanyak 76 buah kuesioner sehingga ukuran sampel terpenuhi.

4. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner akan dilakukan di RSUD Ibnu Sina dengan responden adalah pengguna jasa instalasi rawat jalan di klinik jantung dan kandungan, pengguna jasa dipastikan tidak pertama kali mendapatkan perawatan di rumah sakit, hal ini dilakukan untuk menghindari subyektifitas pengisian kuesioner. Adapun penyebaran kuesioner ini dilakukan tiga tahapan yaitu :

- a. Penyebaran kuesioner pendahuluan

Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Penyebaran kuesioner ini menggunakan 36 reponden dari dua klinik tersebut.

b. Penyebaran kuesioner awal

Penyebaran kuesioner awal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pasien memahami atribut pelayanan yang dipaparkan dalam kuesioner, penyebaran kuesioner menggunakan 40 butir kuesioner pada tiap klinik dan digunakan 30 butir kuesioner. Setelah data kuesioner awal valid dan reliabel, maka desain kuesioner dipastikan dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Penyebaran kuesioner akhir

Penyebaran kuesioner akhir ini dilakukan setelah 30 butir kuesioner awal dapat menjadi alat ukur dalam mengukur atribut pelayanan yang ada. Penyebaran kuesioner akhir ini dilakukan menggunakan 65 kuesioner pada tiap klinik dan kuesioner yang digunakan sebanyak 46 kuesioner. Sehingga total responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 76 responden pada tiap klinik.

5. Pengumpulan Data Kuesioner

Data yang didapat dari penyebaran kuesioner akan dikumpulkan, adapun data yang didapat adalah :

a. Data Responden

Berisi informasi responden yang mengisi kuesioner, data berupa umur, jenis kelamin, pekerjaan dll

b. Data *servqual*

Berisikan data tanggapan responden atas persepsi, harapan dan tingkat kepentingan responden terhadap atribut pelayanan

c. Data *kano model*

Berisikan tanggapan responden atas pernyataan positif dan negatif.

6. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid ketika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dan klasifikasi atribut pada tiap-tiap atribut pelayanan. Digunakan *SPSS 22* dalam

melakukan uji validitas dalam penelitian ini. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel dan untuk derajat kebebasan (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka atribut tersebut dinyatakan valid.

7. Uji Reliabilitas

Dalam mengetahui apakah data reliabel atau tidak akan diketahui ketika didapatkan nilai *Cronbach Alpha*, suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika jawaban dari responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *SPSS 22* digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

3.2.3 Tahap Pengolahan Data

Dalam tahap ini akan dibahas tentang pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini, adapun pengolahan data dibagi menjadi tiga tahapan yaitu :

1. Rekapitulasi Informasi Responden

Rekapitulasi Informasi Responden akan dijelaskan tentang karakteristik responden, dari jenis kelamin, jenis pasien, usia, pekerjaan dan pendidikan akhir.

2. Perhitungan *Performance Attribute*

Data *servqual* yang telah dikumpulkan kemudian diolah, yaitu antara data persepsi dari pengguna jasa, harapan dari pengguna jasa dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan. Dalam metode *servqual* ini atribut pelayanan dikelompokkan dalam lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*. Berdasarkan perhitungan *servqual* akan dapat diketahui kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna jasa dengan persepsi mereka.

Skala pengukuran dengan *servqual* dilakukan dengan memberikan nilai 1 sampai 5 berdasarkan skala likert. Adapun nilai kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Pelayanan

Nilai	Skala Persepsi	Skala Harapan	Skala Kepentingan
5	Sangat Baik	Sangat Diharapkan	Sangat Penting
4	Baik	Diharapkan	Penting
3	Cukup Baik	Cukup Diharapkan	Cukup Penting
2	Tidak Baik	Tidak Diharapkan	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Penting

Sumber : Wijaya, 2018

Dalam metode ini, untuk mengetahui skor persepsi, harapan dan kepentingan dari responden, digunakan rumus skala likert. Untuk mendapatkan *gap score* (Q) maka nilai dari persepsi dikurangi dengan nilai harapan dari pengguna jasa. Hasil positif berarti atribut tersebut masuk dalam atribut (*Strength*) sedangkan hasil negatif maka atribut tersebut masuk dalam kategori (*Weakness*). Kemudian ditentukan skor kepuasan (*Satisfaction Score*).

3. Penentuan *Category Attribute*

Pada tahap ini akan dilakukan pengolahan data kano untuk mengetahui klasifikasi dari tiap atribut pelayanan berdasarkan dari pertanyaan positif (*fungsiional*) dan pertanyaan negatif (*disfungsiional*) dari responden dengan menggunakan tabel evaluasi kano.

a. Klasifikasi Atribut Kano

Hasil dari kuesioner pada tiap atribut di tiap responden akan dilakukan pengkategorian terlebih dahulu dengan berdasarkan pada tabel evaluasi kano dari tabel tersebut akan diketahui kategori dari tiap atribut (*Attractive, Must Be, One dimensional, Indifferent, Questionable, Reverse*), kemudian dilakukan penjumlahan pada tiap kategori di tiap atribut dari responden yang memilih kategori tersebut. Setelah diketahui jumlah masing-masing kategori pada tiap atribut, baru kemudian ditentukan kategori kano pada tiap atributnya menggunakan Rumus Baulth Formula

b. *Scoring* Kano

Data hasil pengkategorian kano akan diberikan bobot skor yang mana bobot skor ini akan digunakan untuk menentukan *Importance of what*.

Hasil dari pengintegrasian antara *servqual* dan *kano model* akan menutupi kekurangan dari masing masing metode. *Kano model* dapat menutupi kelemahan *servqual* yang mengasumsikan hubungan linear antara performan dari pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan metode *servqual* dapat mengidentifikasi kinerja dari atribut dari *gap score* dan dimensi yang ada.

4. Penyusunan *House of Quality* terintegrasi metode *servqual* dan *kano model*

Pada tahapan ini data hasil dari *servqual* dan *kano* diolah dalam *house of quality*. Dalam penerapan metode ini, keterlibatan dari pihak perusahaan akan menentukan hasil daripada implementasi integrasi metode ini.

a. Menentukan Atribut Perbaikan (*What/Voice of Customers*)

Atribut yang memiliki skor kepuasan negatif dan termasuk ke kategori KANO M (*must be*), A (*Attractive*) dan O (*One-dimensional*) adalah atribut yang perlu dilakukan upaya perbaikan.

b. *Importance level of What*

Importance level of what merupakan hasil dari integrasi *servqual* dan *kano model* yang dijadikan sebagai elemen penyusun HOQ untuk menentukan bobot kepentingan dari kebutuhan pasien.

c. Respon Teknis

Pada tahapan ini dilakukan Forum Group Diskusi (FGD) dengan pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan cara atau respon untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa sesuai dengan kemampuan instansi.

d. Hubungan Antara Respon Teknis dengan Atribut

Matriks hubungan digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara respon teknis dan tiap atribut pelayanan.

e. Arah Pengembangan dan Target Respon Teknis

Respon teknis yang merupakan usaha dari pihak perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan memiliki arah pengembangan dan target yang ingin dicapai. Arah pengembangan ditentukan berdasarkan variabel/atribut. Target yang diinginkan dapat berupa angka-angka kuantitatif dan kualitatif. Data ini diperoleh dengan Forum Grup Diskusi dengan pihak rumah sakit.

f. Bobot Respon Teknis

Bobot ini didapatkan dari tingkat keterhubungan antara respon teknis dan atribut kebutuhan pengguna jasa dengan tingkat kepentingan dari keinginan pengguna jasa (*importance level of what*). Bobot respon teknis akan menjadi prioritas yang terdapat pada matrik teknis. Perhitungan nilai kepentingan absolute (*Absolute Importance*) atau *Importance of how* dan nilai kepentingan relatif (*Relative Importance*).

g. *Improvement ratio*

Improvement Ratio merupakan suatu ukuran relatif yang digunakan untuk menunjukkan perbandingan posisi penyedia jasa saat ini dengan harapan konsumen. yang didapat dari pembagain antara nilai harapan dengan persepsi

h. *Sales point*

Nilai penjualan merupakan sebuah informasi mengenai kemampuan rumah sakit dalam menjual produk atau jasa berdasarkan seberapa baik suatu keinginan terpenuhi yang didapatkan dari FGD.

i. *Raw Weight*

Nilai kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap mutu atribut, nilai ini merupakan perkalian antara *importance to customers*, *improvement ratio* dan *sales point*.

j. *Normalized weight*

Apabila nilai normalisasi besar maka atribut tersebut akan diprioritaskan dalam rencana perbaikan kualitas, nilai ini merupakan persentase nilai *raw weight*

k. Hubungan Antar Respon Teknis

Dalam menentukan hubungan respon teknis diperoleh berdasarkan Focus Group Discussion dengan pihak manajemen rumah sakit.

3.2.4 Analisis dan Interpretasi

Analisis dan interpretasi hasil pengolahan data. Analisis dan interpretasi mengenai hasil pengolahan data yang meliputi :

1. Analisis profil responden

Menjelaskan tentang keterkaitan profil responden dengan penyakit yang diderita pada klinik jantung dan fase kehamilan pada klinik kandungan

2. Analisis Performa kualitas atribut pelayanan

Menjelaskan tentang atribut layanan yang masuk dalam *strength* yang merupakan gap yang memiliki nilai positif dan *weakness* yang merupakan gap yang memiliki nilai negatif

3. Analisis klasifikasi atribut pelayanan dengan kano model

Menjelaskan tentang atribut layanan yang masuk dalam kategori kano, *attractive*, *one-dimensional* dan *must-be*

4. Analisis integrasi perfoma kualitas dan klasifikasi atribut

Menjelaskan tentang atribut layanan yang masuk dalam *weakness* dan berkategori kano *attractive*, *one-dimensional* dan *must-be* yang akan menjadi *voice of customer/what* dalam HOQ

5. Analisis *House of Quality*

Menjelaskan tentang respon teknis terhadap atribut pelayanan, arah pengembangan, target, nilai kepentingan dari *voice of customers* dan respon teknis

6. Usulan Perbaikan

Menjelaskan tentang usulan perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak rumah sakit berdasarkan *absolute importance*/kepentingan mutlak dari respon teknis yang ada dalam *house of quality*

3.2.5 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan berdasarkan pada tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Kemudian saran diberikan untuk penelitian yang akan datang dan perusahaan.