

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

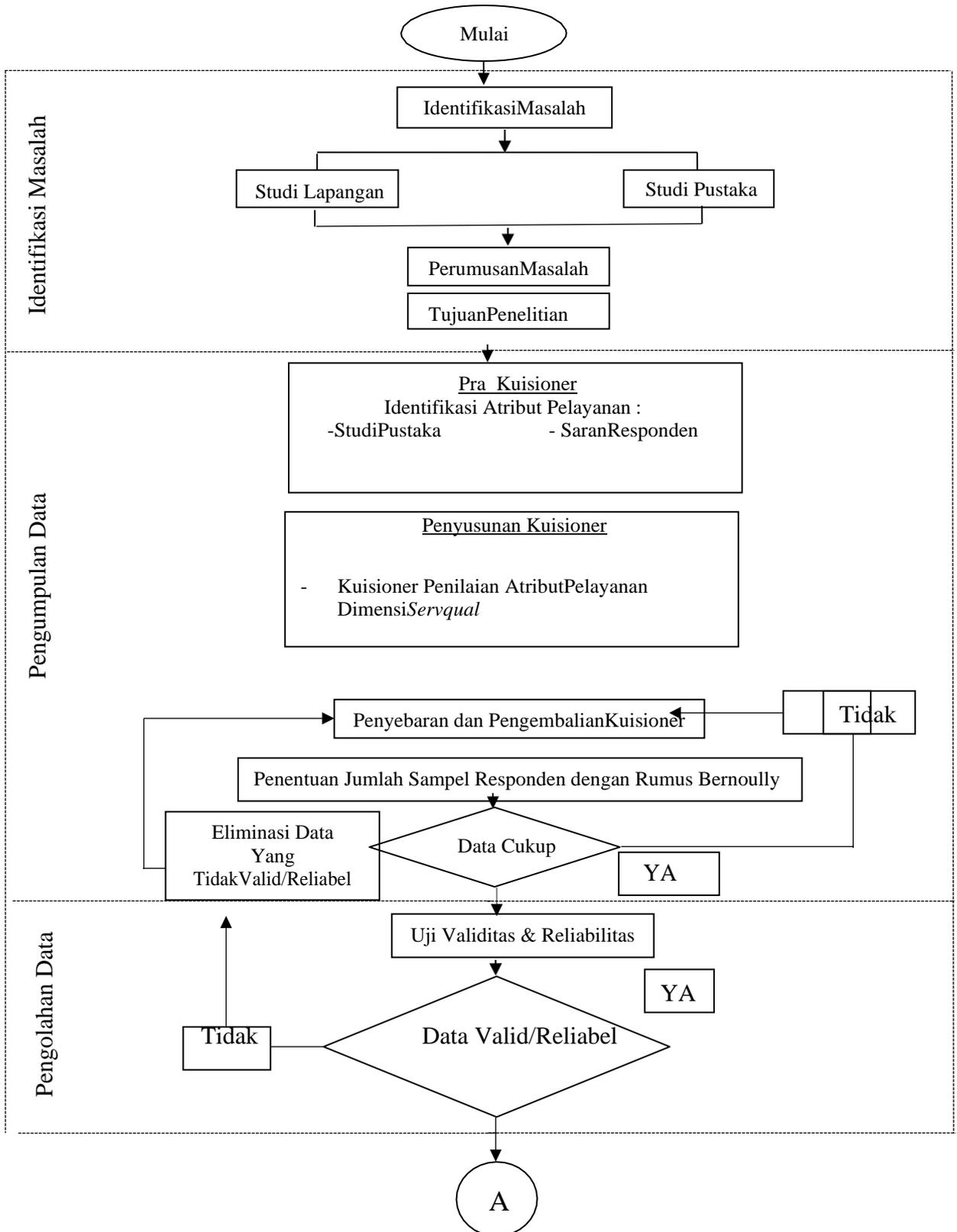
Metodologi penelitian adalah suatu langkah penulisan dalam melakukan pembahasan tugas akhir. Langkah – langkah tersebut diharapkan akan dapat membantu ataupun memberikan gambaran tentang alur ataupun urutan – urutan berfikir secara logis hingga memberikan gambaran secara jelas dan sistematis.

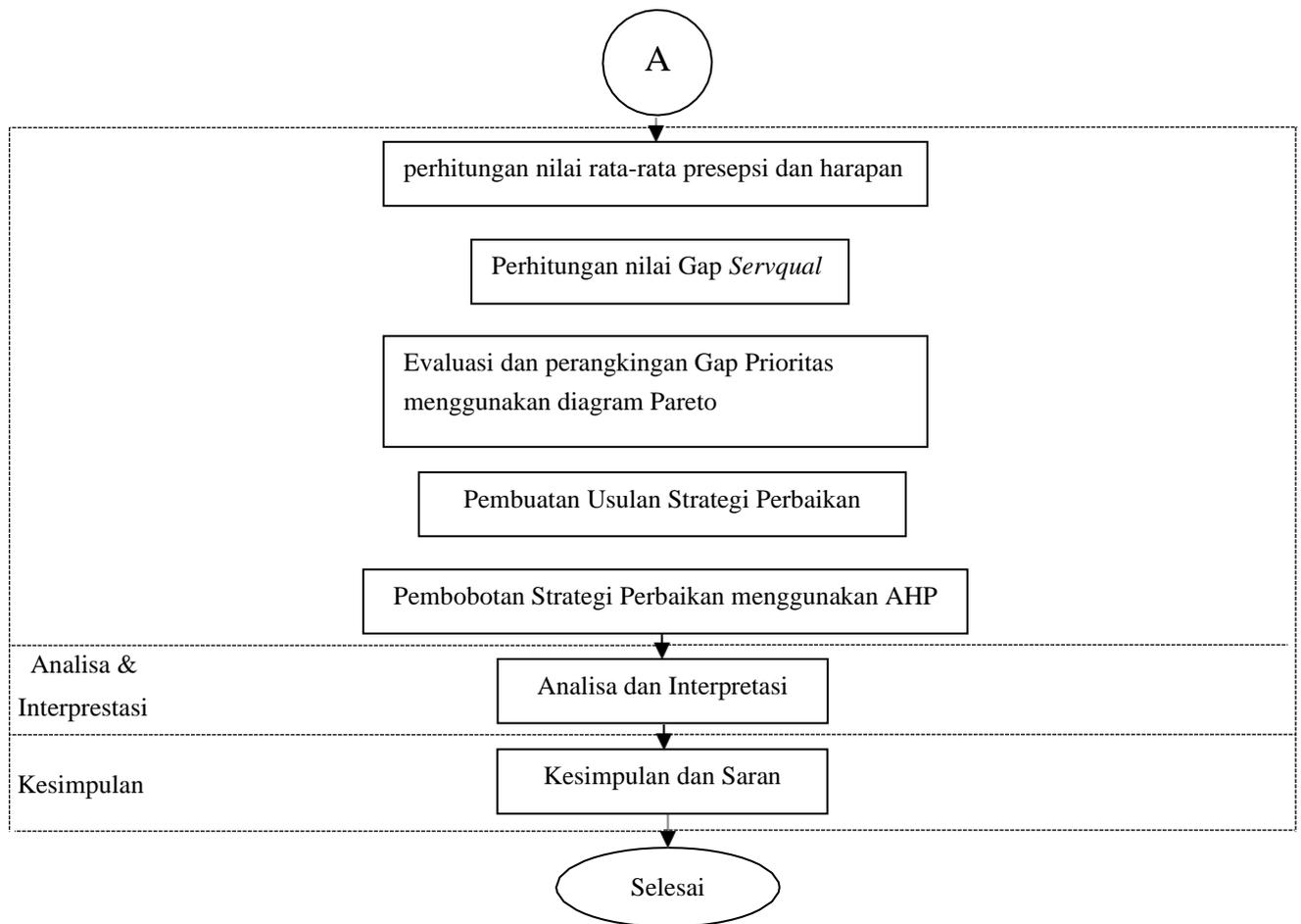
#### **3.1 Metodologi Penelitian**

Pada bab metodologi penelitian ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian untuk memecahkan permasalahan yang akan digunakan peneliti sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga proses penelitian akan berjalan lancar, terarah dan tepat sasaran. Pemilihan metode yang tepat dapat membantu dan menentukan keberhasilan sebuah penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK melalui metode *servqual* dan *analythical hierarchy process* agar tercapai kepuasan pelayanan pada pasiennya. Langkah-langkah dalam penyelesaian masalah dalam penelitian ini dapat dilihat dalam bentuk *flowchart* yang ada pada gambar 3.1.

## 1.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah (*flowchart*)





**Gambar 3.1.** *Flowchart* Penelitian

### 1.3. Penjelasan Langkah-langkah Pemecahan Masalah

Penjelasan *flowchart* atau langkah-langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dimaksudkan untuk mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi secara keseluruhan pada pelayanan UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan melakukan diskusi dan wawancara secara langsung kepada pihak manajemen mengenai permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPT. PSUKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata dari objek yang akan diteliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di dalam lingkungan UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dan mengumpulkan data-data yang akan dibutuhkan pada penelitian. Misalnya data mengenai jumlah pasien pengguna BPJS yang berkunjung di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK selama periode bulan Januari s/d Desember 2017 dan data mengenai keluhan pasien pengguna BPJS.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk menjelaskan teori maupun metode yang akan digunakan dalam memecahkan permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Teori-teori yang perlu dipahami sebagai pendukung pemecahan masalah dalam penelitian ini antara lain *service quality (servqual)*, uji validitas dan reliabilitas serta *analytichal hierarchy process (AHP)*.

## 4. Perumusan Masalah

Setelah diketahui mengenai identifikasi masalah dan latar belakang permasalahan maka dapat dirumuskan permasalahan dan diharapkan dapat dipecahkan yaitu bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan menerapkan metode *servqual* dan AHP.

## 5. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh atribut-atribut tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga untuk memberi masukan atau rekomendasi kepada pihak manajemen UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dalam melakukan penerapan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## 6. Identifikasi Atribut Penelitian

Identifikasi atribut penelitian bertujuan untuk menentukan atribut-atribut yang akan diteliti, dilakukan berdasarkan *brainstorming* dengan pihak manajemen dan dengan mengamati kondisi nyata objek penelitian. Dengan mengamati objek penelitian dapat diketahui atribut-atribut yang

berpengaruh, dimana atribut penelitian tersebut disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Atribut pelayanan yang sudah tersusun dijadikan kuisisioner pendahuluan kepada beberapa pasien dan selanjutnya atribut yang sudah diketahui dari kuisisioner pendahuluan tersebut digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuisisioner berikutnya yang akan disebarakan kepada pasien pengguna BPJS yang ada pada UPT. PSUKESMAS ALUN-ALUN GRESIK selaku responden yang nanti dari hasil kuisisioner tersebut akan dijadikan data pengukuran kualitas layanan.

7. Penentuan Jumlah Sample Responden Kuisisioner

Untuk menentukan jumlah sample responden dalam kuisisioner tersebut, peneliti menggunakan perhitungan bernouli sebagai ukuran sample minimum.

8. Penyusunan Kuisisioner Penelitian pada tahapan *servqual*

Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data dan kuisisioner ini terdiri dari dua bagian yaitu:

- a. Bagian Presepsi yang berisi pernyataan untuk mengukur penilaian konsumen terhadap layanan perusahaan yang diteliti
- b. Bagian Harapan yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari konsumen berdasarkan layanan yang konsumen terima atau rasakan

Penyusunan kuisisioner berdasarkan atribut yang sudah ditetapkan dan diikuti skala yang terdiri dari lima derajat kepentingan, mulai dari angka 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (cukup baik), 4 (baik) dan 5 (Sangat baik) dan lima derajat kepentingan tersebut berlaku pada bagian presepsi maupun pada harapan. Responden harus memberikan satu penilaian dari lima derajat angka tersebut terhadap masing-masing bagian, baik dari bagian presepsi maupun bagian harapan.

9. Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner

Penyebaran dan pengembalian kuisisioner ini dilakukan kepada pasien pengguna BPJS yang berobat di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dan kemudian dikembalikan lagi ke pihak peneliti atau pada tempat yang sudah disediakan peneliti. Pada tahap ini data-data yang

dikumpulkan bersifat kualitatif yaitu berupa data yang termasuk kedalam atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien BPJS di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.

10. Uji Validitas

Setelah data kuisioner terkumpul maka harus diuji validitasnya dan data yang diukur harus valid. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka tes tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa seharusnya ditunjukkan.

11. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti berapa kalipun atribut-atribut pada kuisioner ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata responden untuk atribut tersebut.

12. Perhitungan Nilai Rata-Rata Presepsi dan Harapan

Menghitung rata-rata batas atas dan batas bawah untuk tiap-tiap atribut yang diukur.

13. Perhitungan Nilai Gap *Servqual*

Perbedaan antara persepsi dan ekspektasi merupakan *Gap* atau kesenjangan. Jika *Gap* bernilai positif berarti pelanggan merasa puas, sedangkan jika bernilai negatif berarti pelanggan merasa kurang puas atau tidak puas.

14. Evaluasi dan Perangkingan Gap Prioritas

Setelah dilakukan perhitungan nilai Gap pada masing-masing atribut *servqual*, kemudian dilanjutkan dengan perangkingan melalui evaluasi dan perangkingan nilai Gap menggunakan diagram pareto untuk mengetahui atribut yang apa saja yang memiliki pengaruh paling besar.

15. Pembuatan Usulan Strategi Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan penetapan dan penentuan rencana perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi harapan pada pasien yang ada pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK.

#### 16. Analisa dan Interpretasi

Pada tahap ini dilakukan analisa secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang merupakan masukan bagi perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUNGRESIK.

#### 17. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisa kemudian diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diberikan rekomendasi atau masukan dan juga saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUNGRESIK dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dan saran untuk peneliti selanjutnya supaya lebih baik.