BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Sedangkan waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan yaitu mulai tanggal 21 Mei 2018 sampai 30 Juli 2018. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan batasan penelitian pada pasien rawat jalan poliklinik saja. Sehingga penelitian hanya berfokus pada aktivitas pelayanan dibagian pada pasien rawat jalan poliklinik seperti pasien poli mata, poli umum, poli gigi, poli anak, poli penyakit dalam, poli jantung, poli orthopedic, poli THT, poli bedah, poli kandungan.

3.2 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yaitu atribut pelayanan apa yang perlu dilakukan perbaikan serta bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan metode *Service Performance*.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian meliputi sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumbernya atau data yang dapat diperoleh dari lapangan. data ini didapatkan dengan cara survey ,wawancara dan menyebar kuisioner kepada narasumber Data yang dibutuhkan pada penelitian ini meliputi tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan. Penelitian ini menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung kualitas pelayanan Rumah Sakit.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari studi literatur, baik berupa jurnal ilmiah, kajian pustaka, buku, dan sumber-sumber lain. Data sekunder digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan studi literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan Service *Performance* .

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi
   Observasi dengan pengamatan secara langsung pada aktifitas pelayanan yang dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan rumah sakit dan memperoleh data terutama data yang bersifat kuantitatif.
2. Wawancara (interview) dan diskusi
   Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab kepada pasien secara acak bertujuan untuk membuat buat kuesioner. Wawancara juga dilakukan kepadapihak manajemen, perawat dan pelayan rumah sakit.
3. Kuesioner
   Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner yang disampakian kepada responden pasien yang berada di beberapa poliklinik Rumah sakit. Responden dipilih secara acak, tanpa memperhatikan warganegara, agama

maupun jenis kelamin.

4. Studi literatur atau kepustakaan

   Suatu metode pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku tertentu yang terkait dengan permasalahan yang diteliti untuk mendapatkan konsep-konsep teoritis.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Penentuan jumlah Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang hasilnya dapat mewakili permasalahan yang diamati. Untuk menentukan sampel penelitian dapat digunakan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \qquad (3.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α = tingkat kesalahan

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat error sebesar 10% atau 0,01 dan jumlah pasien rawat jalan tahun 2018 bulan Mei-Juli adalah 25.268 . Jumlah sampel penelitian dapat ditentukan dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

$$n = \frac{25268}{1+25268\ (0.01)^2} = \frac{25268}{253.68} = 99.60 \approx 100 \text{ sampel}$$

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah aksidental sampling untuk konsumen , yang artinya individu-individu yang dijadikan sample adalah konsumen yang kebetulan ada di tempat penelitian untuk dijadikan sumber data.

3.6 Pengolahan Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Berikut ini adalah rumus untuk perhitungan uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2 (N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \qquad (3.2)$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

y= Skor total

N = Jumlah pertanyaan

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan nilai signifikansi 5% dan df = n-2. Apabila nilai r hitung ≥ r tabel maka pernyataan kuesioner ditanyakan valid, begitu pula sebaliknya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. (Suryabata, 2004). Berikut ini adalah rumus untuk perhitungan uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha (α) :

$$r_{11=\left(\frac{n}{n-1}\right)\ (1-\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2})} \qquad (3.3)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

$n =$ jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \propto_t^2$= jumlah varians skor tiap-tiap item

$\propto_t^2 =$ varians total

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.6.3 Pengukuran *Service Performance*

1. Tahap I

Pada tahap ini, atribut kualitas kinerja pelayanan disusun dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responssiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

2. Tahap II

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan poliklinik Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada sebanyak 100 responden, secara random sampling. Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk mencari derajat kepentingan dan

kinerja pelayanan yang diinginkan oleh pasien selaku konsumen.. Pengolahan data hasil penyebaran kuesioner diawali dengan identifikasi karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, identifikasi tingkat kepentingan, dan identifikasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

3. Tahap III

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yaitu perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan untuk masing-masing dimensi, maka dilakukan pemetaan kuadran) yaitu dengan membandingkan angka kepentingan dan angka kinerja pelayanan masing-masing atribut, dengan rata-rata angka kepentingan dan angka kinerja pelayanan berdasarkan karakteristik, akan diperoleh kualifikasi kualitas pelayanan dalam empat kuadran.

3.6.4 Pembahasan

Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan mengarah kepada analisa hasil impelementasi sebelum ditarik kesimpulan.

1. Pembahasan Uji Validasi dan Reliabilitas

Dalam proses ini akan dilakukan pembahasan uji validitas dan reliabilitas

2. Pengukuran S*ervice Performance*

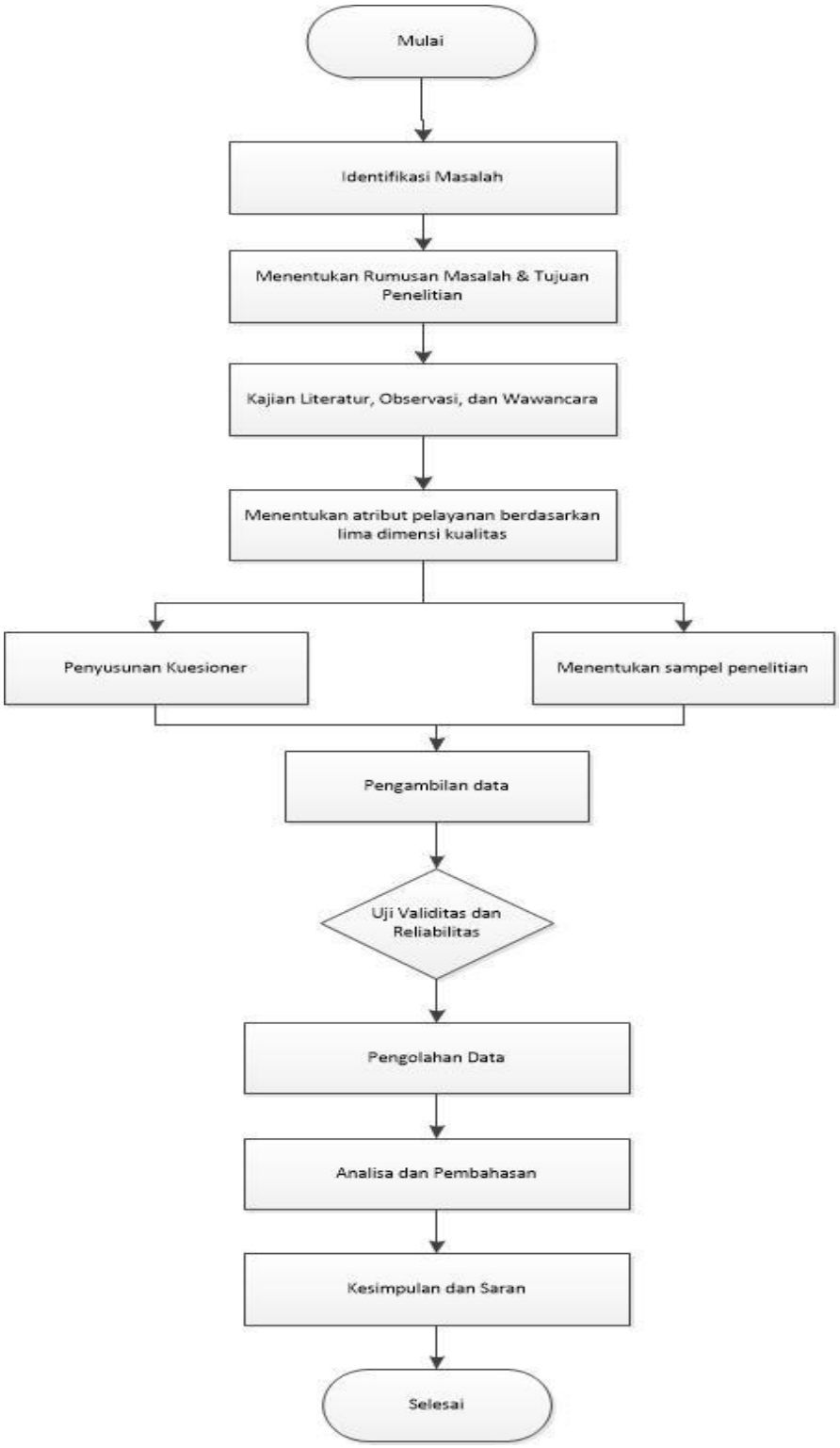
Pada tahap ini akan dibahas mengenai hasil aplikasi dari metode *service performance*.

3. Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan terhadap kasus yang diselesaikan pada tahap akhir dalam penelitian ini setelah dilakukan analisa terhadap kasus yang dipecahkan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Saran-saran juga dikemukakan untuk memberikan masukan mengenai penyelesaian kasus yang dihadapi pada sistem yang diteliti.

3.7 Diagram Alir Penelitian

Berikut adalah diagram alir penelitian:



Gambar 3.1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah digunakan untuk menentukan jenis permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Permasalahan yang terjadi yaitu Pelayanan pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Menentukan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan (*voice of customer)* dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan metode *Lean Service* dan *Service Performance*.

3. Studi Literatur, Observasi, dan Wawancara

Melakukan studi literature yaitu dari jurnal atau penelitian yang sudah ada sebelumnya. Lalu hasil dari studi literature dapat disimpulkan bahwa dengan metode *Service Performance* dapat digunakan untuk memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Serta melakukan observasi dan wawancara terhadap pasien selaku *customer*.

4. Menentukan Atribut Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas

Menentukan atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi kualitas yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* melalui wawancara.

5. Penyusunan Kuisioner

Melakukan penyusunan kuisioner menggunakan skala likert skala 1-5 dengan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

6. Menentukan Sampel Penelitian

Penentuan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan rumus slovin. Dari perhitungan rumus slovin didapatkan sampel penelitian sebanyak 100 orang responden.

7. Pengambilan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, maupun mempelajari dokumen. Kuesioner yang digunakan yaitu untung mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan dari Rumah Sakit yang disebarkan pada 100 orang responden

8. Uji Validitas dan Reliabilitias

Uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan suatu alat uji dalam menjalankan fungsinya. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat uji atau ukur dapat dipercaya atau diandalkan

9. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung menggunakan pengukuran *service performance*

10. Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data menggunakan metode *service performance*.

11. Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan analisis, tahap selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan saran. Kesimpulan harus dapat menjawab tujuan dari penelitian tugas akhir ini. Sedangkan untuk saran mencakup manfaat yang diharapkan dapat diterima Rumah Sakit tetapi belum tercapai sepenuhnya dan perbaikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode serta masalah yang sama.