

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk metode IPA adalah dengan menggunakan survey dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner yang disebarkan memiliki bentuk yang khusus. Bentuk ini disesuaikan dengan metode yang diperkenalkan oleh IPA, dimana setiap pertanyaan mengandung komponen pilihan jawaban yang jawabannya antara lain : suka, harus, netral, boleh, atau tidak suka.

3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengolahan data ini merupakan tahap uji coba kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Gunawan Sudharmanto (2005) pengujian data responden dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

3.1.2 Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dipakai telah valid untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan RS Panti Nugroho pada pasien BPJS. Pengujian validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r) yang didapatkan dari rumus untuk *Product Moment* dengan nilai pada tabel r *Product Moment* dengan taraf signifikan 5%. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa pernyataan tersebut telah valid. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut:

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

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor items

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 2002 : 146)

Kesesuaian harga r_{xy} diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga r_{xy} lebih besar atau sama dengan regresi tabel, maka butir instrumen tersebut valid dan jika r_{xy} lebih kecil dari regresi tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

3.1.3 Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kekonsistensian data yang diperoleh apabila kuesioner dicobakan berulang-ulang kepada kelompok yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*, dimana tingkat reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai α . Nilai koefisien sebesar 0,6 atau lebih dianggap sudah dapat memberikan keandalan yang cukup baik bagi pengukuran suatu gejala.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pernyataan

$\sum S^2 j$ = Jumlah varians responden

$S^2 x$ = varians dari keseluruhan instrumen

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang

membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

3.2 METODE IPA

Penggunaan metode Importance-Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance-Performance Matrix. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

3.2.1 Mengukur Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden.

\bar{X}_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

\bar{Y}_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance. Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3.3 Pembahasan

Setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian didapatkan, data tersebut kemudian diolah.

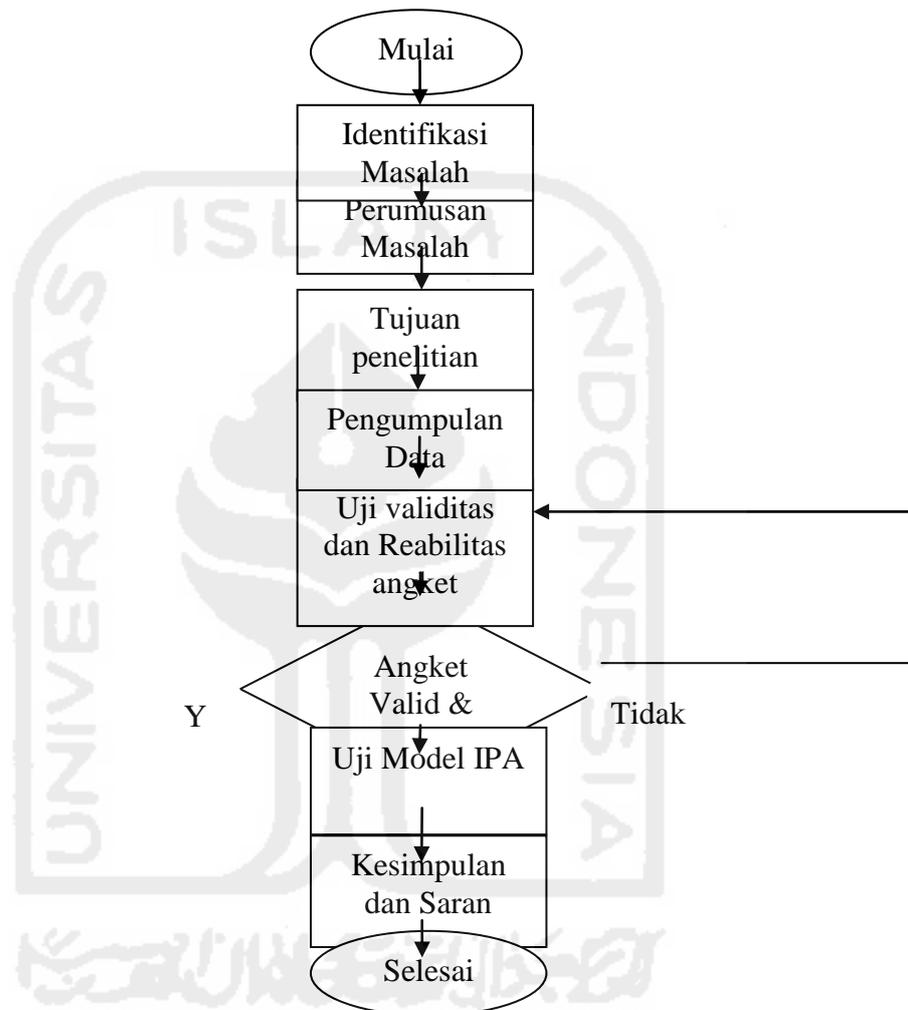
3.4 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan metode IPA. Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data dan dilakukan perbaikan pada atribut-atribut pertanyaan yang masuk pada kuadran pertama pada peta Importance Performance Analysis.

3.5 Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir dari suatu penelitian adalah berupa penarikan kesimpulan berdasarkan pengumpulan data. Penarikan kesimpulan ini sangat berguna dalam merangkum hasil akhir dari suatu penelitian. Bagian ini dilengkapi dengan beberapa rekomendasi atau saran untuk menyempurnakan hasil penelitian

3.6 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian