

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit PKU MUHAMMADIYAH Pakem Sleman

3.2 Identifikasi Masalah

Dalam tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang dihadapi, yaitu apakah kinerja pelayanan pada Rumah Sakit selama ini telah sesuai dengan harapan konsumen dan atribut-atribut pelayanan apa saja yang yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya dengan mengaplikasikan metode *service quality* dan *lean sigma* serta rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini didapat melalui :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan agar peneliti menguasai terlebih dahulu teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dari beberapa referensi antara lain laporan-laporan ilmiah, serta tulisan-tulisan ilmiah yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

2. Penelitian Lapangan

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke Instansi bersangkutan, data-data didapat dengan cara :

a. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Pengamatan langsung ini dilakukan untuk mendapatkan data-data kondisi instansi bersangkutan dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek, wawancara kepada pihak terkait dan menyebarkan kuisisioner.

b. Literatur Data Perusahaan

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, dan informasi lainnya.

3.3.2 Data yang Dibutuhkan

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua :

a. Data primer, data ini didapatkan dengan cara survey dan menyebar kuisisioner.

Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepentingan pelayanan.

2. Tingkat kinerja pelayanan.

b. Data skunder, data ini merupakan data-data pendukung yang didapatkan pada hasil penelitian sebelumnya, Jurnal, dll.

3.3.3 Penentuan jumlah sampel

a. Teknik pengambilan sampel

Untuk menetapkan beberapa jumlah sampel yang seharusnya dibuat (N') maka disini harus diputuskan terlebih dahulu beberapa tingkat kepercayaan (*convidence level*) dan derajat ketelitian (*degree of accuracy*). Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan derajat ketelitiannya 10 %, ini berarti bahwa sekurang-kurangnya 90 dari 100 harga rata-rata dari penilaian pelanggan terhadap atribut akan memiliki penyimpangan tidak lebih dari 10 %.

Adapun jumlah sampel untuk nasabah ditentukan dengan menggunakan rumus (Supranto 1992) :

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z^{\alpha/2}}{SE} \right]^2 \quad (3.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

p = Proporsi sebenarnya dari populasi

SE = Sampling Error

$Z^{\alpha/2}$ = Faktor tingkat keyakinan

Besarnya $P(1-P)$ diganti dengan angka maksimumnya yaitu 0,25 karena P tidak diketahui. *Standart error* yang digunakan adalah 10% dan tingkat kepercayaan 95%.

b. Dimensi layanan

Pada tahap ini ditetapkan dimensi (atribut) layanan yang akan diteliti, meliputi

1. *Tangible* (kasat mata / bukti fisik) berupa penampilan fisik, peralatan dan alat-alat komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (cepat / daya tanggap) adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) berupa pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
5. *Empathy* (empati). Karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

c. Target yang akan dicapai

Target yang akan dicapai adalah memberikan kepuasan kepada *customer* sampai pada tingkat sangat puas (skala 5).

3.3.4 Teknik pengambilan sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampling Aksidental sampling untuk konsumen, yaitu individu-individu yang dijadikan sampel adalah konsumen yang kebetulan ada ditempat penelitian untuk dijadikan sebagai sumber data

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas

a. Menentukan Hipotesis

H₀: Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H₁: Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan Nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n – 2, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan Nilai r_{hitung}

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left[\left\{ N \sum X^2 - (\sum X)^2 \right\} + \left\{ N \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right\} \right]}} \quad (3.2)$$

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\left\{ (SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y) \right\}}} \quad (3.3)$$

Untuk menentukan hasil perhitungan r_{hitung} kami mengolahnya dengan bantuan software SPSS. (pada lampiran), nilai r_{hitung} dapat dilihat pada nilai CORRECTED ITEM-TOTAL CORELATION.

d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

e. Membuat keputusan

b. Uji Reliabilitas

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

2. Menentukan Nilai r_{alpha}

$$\alpha = \left[\frac{b}{b-1} \right] \left[\frac{Vt - \sum Vi}{Vt} \right]$$

b = banyaknya butir kuisisioner

b-1 = banyaknya butir kuisisioner kemudian dikurangi satu

Vi = jumlah varian item

Vt = variansi skor total

3. Membandingkan besar nilai r_{alpha}

Jika nilai r_{alpha} bernilai positif, serta $r_{alpha} \geq 0,6$ maka H0 diterima

Jika nilai r_{alpha} bernilai positif, serta $r_{alpha} < 0,6$ maka H0 ditolak

Jika nilai r_{alpha} bernilai negatif, maka H0 ditolak

4. Membuat keputusan

Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik.

3.4.2 Pengukuran *Servqual Gap*

a. Tahap 1

Pada tahap ini atribut kinerja pelayanan disusun dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Kelima dimensi digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan sebagai berikut :

□ *Tangible*, terdiri dari beberapa atribut yaitu:

1. Tata ruang di laboratorium dan fasilitas pendukungnya
2. Tata ruang musholla dan fasilitas pendukungnya
3. Tersedianya ambulance

4. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya
5. Tersedianya tempat parkir
6. Kondisi fisik rumah sakit
7. Tersedianya toilet yg bersih
8. Tata ruang rawat inap dan fasilitas pendukungnya

Reliability

1. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat
2. Perawat yang cekatan dalam tindakannya
3. Prosedur penerimaan pasien yang jelas
4. Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja

Responsiveness

1. Kesigapan dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien
2. Sesibuk apapun karyawan rumah sakit dengan senang hati melayani pasien
3. Keterampilan perawat dalam bekerja
4. Komplain dari pasien langsung ditanggapi

Assurance

1. Tersedianya obat – obatan
2. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit
3. Biaya pengobatan dan pemeriksaan yang murah
4. Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik
5. Kemanan terhadap perlengkapan yang digunakan oleh perawat rumah sakit
6. Kemampuan dan Ketelitian dokter dalam mendiagnose pasien
7. Karyawan memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan
8. Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan

□ *Empathy*

1. Adil dalam pelayanan
2. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan
3. Sopan dan ramah dalam pelayanan
4. Sabar dalam memberikan pelayanan

b. Tahap 2

Pada tahap ini dilakukan pengolahan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada pelanggan perusahaan sebanyak 60 responden, yang dilanjutkan dengan uji validitas dan realibilitas pada identifikasi tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan.

c. Tahap 3

Berdasarkan hasil pengolahan kuisisioner yaitu perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk masing-masing dimensi, maka kita dapat menganalisa kesenjangan (*gap*) melalui perhitungan :

Servqual Gap = skor persepsi (kinerja) – skor harapan (kepentingan)

3.4.3 Pengukuran *Lean Service*

Secara umum langkah-langkah pada metode ini antara lain adalah :

- a. Menetapkan obyek pengamatan berdasarkan nilai rata-rata angka kepentingan dan angka kinerja pelayanan dari data yang diperoleh pada penyebaran kuisioner.
- b. Mendefinisikan pemilihan proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses bisnis perusahaan untuk memberikan gambaran umum tentang aliran fisik dan aliran informasi dari proses bisnis layanan yang diamati, sehingga akan mempermudah dalam proses perbaikan kinerja bisnis yang ada di dalamnya.
- c. Berdasarkan aliran fisik dan aliran informasi dari proses bisnis pelayanan, maka akan diidentifikasi aktivitas yang tergolong NVA (*Non Value Added*), NNVA (*Necessary but Non Value Added*), dan VA (*Value Added*). Aktivitas yang bersifat NVA adalah merupakan *waste* aktivitas yang perlu diperhatikan untuk perbaikan proses layanan selanjutnya. Lebih lanjut lagi, dilakukan identifikasi *waste* berdasarkan konsep *lean*, baik dengan cara pengamatan langsung maupun *brainstorming* dengan pihak loket pelayanan.
- d. Menentukan *waste* yang paling berpengaruh dan menentukan CTQ (*Critical To Quality*) dari masing-masing *waste* terbesar tersebut.
- e. Menentukan alternatif rencana/rekomendasi tindakan (*recommended action*) dan menentukan prioritas rencana tindakan (*action plan priority*).

3.4.4 Pengukuran *Six Sigma*

Setelah dilakukan perhitungan *servqual* maka kita dapat menghitung tingkat kepuasan sekarang dan mengetahui besarnya nilai DPMO serta level sigma pada masing-masing dimensi atau atribut.

Adapun formulasi yang akan digunakan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan sekarang (%) = $\left(\frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}}\right) \times 100\%$

2. Menentukan nilai DPMO dan tingkat *sigma*

Menentukan nilai DPMO dan tingkat *sigma* untuk data atribut dan data variabel.

Untuk data atribut

Rumus perhitungan DPMO satu atribut :

$$= \left(1 - \left(\frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}}\right) \times 1000000\right)$$

yang kemudian hasilnya dikonversikan kedalam nilai *sigma* dengan bantuan tabel.

3. Nilai *sigma* dapat diperoleh dengan cara melihat tabel *sigma* berdasarkan ***Motorola's 6-Sigma Process***.

3.5 Pembahasan

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

1. Pembahasan tes kecukupan dan keseragaman data

Dalam proses ini akan dilakukan pembahasan untuk mengetahui tes kecukupan dan keseragaman data yang didapat dari pengamatan.

2. Pembahasan uji validitas dan reliabilitas.

Dalam proses ini akan dilakukan pembahasan uji validitas dan reliabilitas.

3. Analisa *Servqual*

Pada tahapan ini akan dibahas mengenai hasil aplikasi dari metode *servqual*.

4. Analisa *lean service*.

Pada tahapan ini akan dibahas mengenai hasil aplikasi dari metode *lean service*.

5. Analisa *six sigma*.

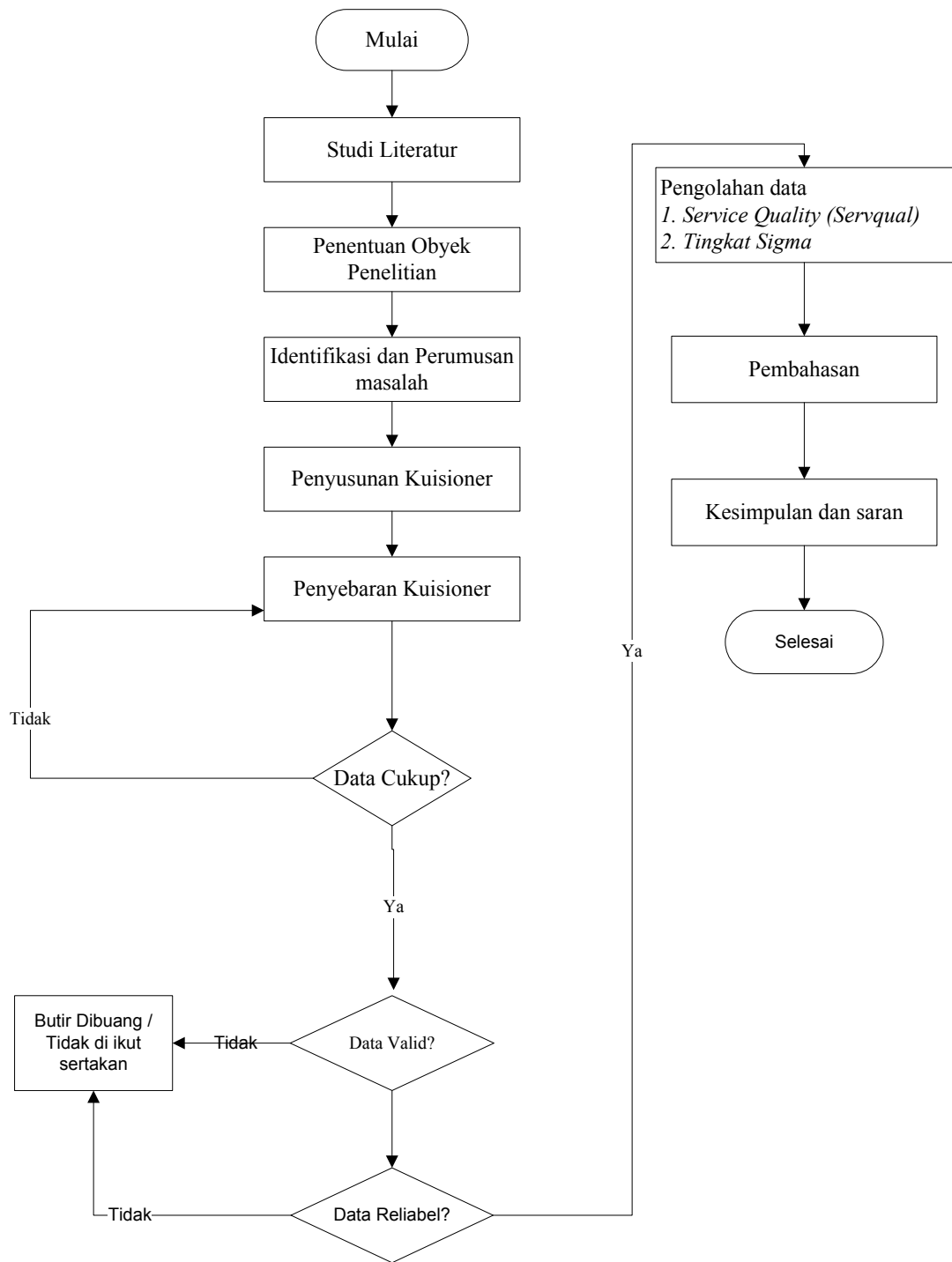
Pada tahapan ini akan dibahas mengenai hasil aplikasi dari metode *six sigma*.

3.6 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 Metode Penelitian



Gambar 3.1 : Diagram alir penelitian