

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menjawab rumusan masalahnya dengan menggunakan metode analisis *Servqual*. Pendekatan ini lebih berupaya mengukur variabel-variabel sehingga lebih mudah dipahami dalam suatu konsep. Variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing. Data yang digunakan harus dapat diukur dan dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Selain itu, pendekatan kualitatif juga digunakan untuk mendeskripsikan obyek dan hasil penelitian. Dengan demikian hasil penelitian ini akan dapat digeneralisasikan berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan deskripsi kualitatif.

#### 3.2 Batasan Penelitian

Batasan penelitian diperlukan dalam suatu penelitian untuk memberikan batasan-batasan masalah sehingga informasi yang didapatkan tepat dan terarah. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah responden merupakan orang-orang yang sedang menjalani rawat jalan di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya (pasien) dan memiliki frekuensi kedatangan berobat empat kali atau lebih.

#### 3.3 Identifikasi Variabel

Sugiyono (2009:60) mendefinisikan pengertian variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai

variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. Identifikasi variabel dilakukan untuk menentukan variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, variabel tersebut adalah:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Reliabilitas / kehandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional menurut Nazir (2003:11) adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia. Indikator-indikatornya meliputi :
  - a. Memiliki tampilan fisik bangunan yang rapi
  - b. Memiliki peralatan kedokteran yang modern
  - c. Memiliki ruang tunggu yang rapi dan bersih
  - d. Memiliki papan informasi dan penunjuk arah yang jelas dan detail
  - e. Memiliki kamar periksa yang bersih dan nyaman

2. Reliabilitas / kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Indikator-indikatornya meliputi :
  - a. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu
  - b. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak membingungkan pasien
  - c. Pelayanan yang ramah dan cepat dari karyawan
  - d. Dokter dan tenaga medis dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien, serta menginformasikan dengan jelas kapan jasa akan diberikan. Indikator-indikatornya meliputi :
  - a. Penerimaan pasien masuk dilakukan dengan cepat sesuai prosedur
  - b. Pelayanan pembayaran yang cepat
4. Jaminan (*assurance*), atau biasa disebut kepastian adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya diri dan aman kepada para pasien pada perusahaan. Indikator-indikatornya meliputi :
  - a. Pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam melayani setiap pasien
  - b. Dokter dan tenaga medis yang mampu menjaga rahasia pasien
  - c. Tenaga medik yang selalu ada di setiap pos tugas

- d. Informasi yang jelas dari setiap tindakan medik yang akan diberikan (misal: pemberian obat)
5. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan memahami masalah pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien. Indikator-indikatornya meliputi :
- Perhatian secara personal kepada setiap pasien
  - Umpan balik yang responsif terhadap setiap keluhan pasien
  - Pelayanan yang sama kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial

Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang memiliki skala ranking dengan lima tingkat (*Likert*), penulis membuat daftar pertanyaan dan dibagikan secara langsung kepada responden berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan lima pilihan jawaban masing-masing untuk sikap yang diberikan oleh responden terhadap harapan dan kenyataan dengan bobot sebagai berikut:

- Sangat Puas	skor 5	- Sangat Penting	skor 5
- Puas	skor 4	- Penting	skor 4
- Cukup Puas	skor 3	- Cukup Penting	skor 3
- Tidak Puas	skor 2	- Tidak Penting	skor 2
- Sangat Tidak Puas	skor 1	- Sangat Tidak Penting	skor 1

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui survei langsung

terhadap responden. Selain data primer, data sekunder juga diperlukan untuk melengkapi data primer yang diperoleh. Pengertian data primer dan data sekunder menurut Sekaran (2006:77) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu, data yang dikumpulkan untuk penelitian di tempat aktual terjadinya peristiwa. Pada penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.
2. Data Sekunder yaitu, data yang diperoleh dari sumber yang ada, yaitu data yang telah ada dan tidak perlu dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Data sekunder pada penelitian ini adalah data tentang profil RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, kegiatan-kegiatan, serta data-data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data tersebut diunduh dari official *website* RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya, wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit serta literatur dan sumber lain yang berhubungan.

### **3.6 Prosedur Pengumpulan Sampel**

Populasi merupakan gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik serupa untuk kepentingan riset (Malhotra, 2005:364). Sugiyono (2010:117) menyebutkan bahwa populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi, Malhotra (2005:364) mendefinisikan sampel sebagai sub kelompok populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi. Maka sampel yang

diambil dalam penelitian ini adalah para pasien yang pernah dan sedang menjalani rawat jalan di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penentuan dari jumlah sampel yang harus diambil dapat ditentukan berdasarkan perhitungan Bernoulli, sebagai berikut:

$$N = \frac{(Z^{\alpha/2})^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

- N = jumlah sampel minimum
- Z = nilai distribusi normal (95%)
- $\alpha$  = taraf signifikan
- e = toleransi tingkat kesalahan (error)
- p = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar
- q = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah

Dengan menggunakan persamaan diatas dan tingkat kepercayaan 95% serta tingkat kesalahan 5%, maka jumlah data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq \frac{(1,96)^2 0,95 * 0,05}{0,05^2}$$

$$N \geq 72,99 \approx 73$$

Hasil perhitungan menunjukkan sampel minimal yang diperlukan sebanyak 73 responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan responden, yaitu responden haruslah pasien dari instalasi rawat jalan di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dan setidaknya telah mengunjungi poli paling sedikit empat kali .

### **3.7 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam usaha untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna melakukan penelitian maka dilakukan:

1. Survei kepustakaan

Untuk mendapatkan literatur-literatur dan karya ilmiah sebagai landasan teori bagi penelitian bagi penelitian ini.

2. Survei Lapangan

Untuk mendapatkan data kuantitatif sehubungan dengan penerapan teori yang telah dipelajari melalui studi kepustakaan pada keadaan sesungguhnya dan wawancara dengan pihak manajemen RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

3. Survei melalui kuisisioner

Pengisian kuisisioner oleh responden dilakukan secara langsung. Kuisisioner yang telah diisi oleh responden kemudian ditabulasi, diolah dan kemudian dianalisis.

### 3.8 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

#### 3.8.1 Uji Validitas

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Hadi, 1991:1). Validitas ini dapat diukur dengan *Pearson Correlation*. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Instrumen dikatakan valid ketika mampu mengukur apa yang diinginkannya.

1. Jika nilai  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka butir pernyataan dapat dikatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung negatif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  table, atau  $r$  hitung  $>$   $r$  table namun  $r$  hitung negatif, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid (Santoso, 2010:7)

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang dilakukan. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) dapat memperlihatkan kemantapan, kejelasan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi yang tetap. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan formula *Alpha Cronbach* melalui bantuan *SPSS*.

### 3.9 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis *Servqual* dan diagram *Fishbone* untuk mendapatkan usulan perbaikan. Langkah-langkah pengolahannya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan variabel dan indikator yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel tersebut adalah :
  - a. Bukti fisik (*tangibles*)
  - b. Reliabilitas / kehandalan (*reliability*)
  - c. Daya tanggap (*responsiveness*)
  - d. Jaminan (*assurance*)
  - e. Empati (*empathy*)
2. Mengolah data yang ada dengan Gap ke 5 *Servqual*.
3. Mencari akar permasalahan dari variabel yang memiliki *gap* negatif paling besar dengan menggunakan *Fishbone diagram*.
4. Mengajukan usulan perbaikan berdasarkan analisis dari *Fishbone diagram*.

### 3.10 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan integrasi analisis *Servqual* dan *Fishbone diagram*. Adapun tahapan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

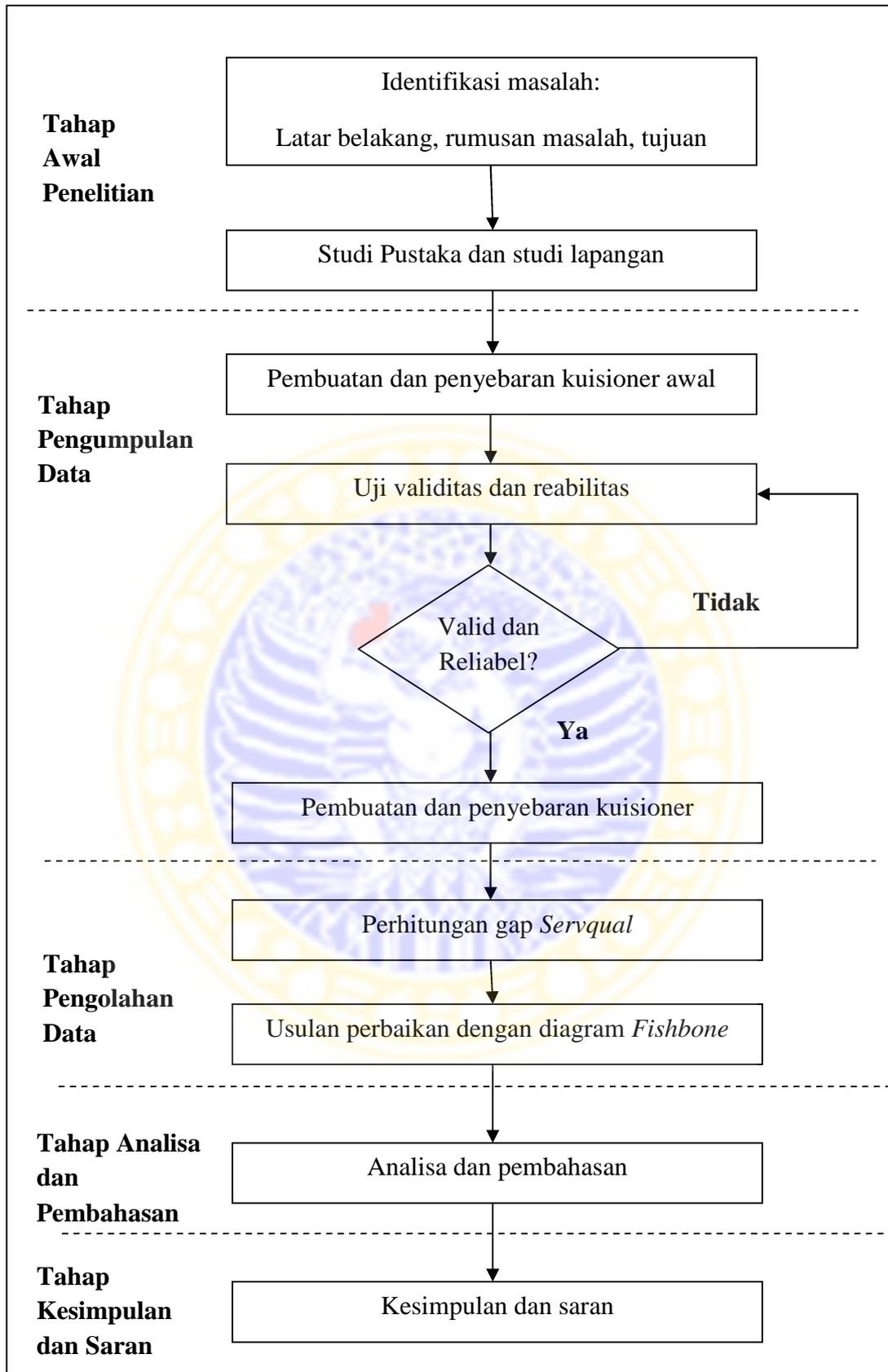
1. Tahap awal penelitian, mengidentifikasi latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan masalah. Dilanjutkan dengan melakukan studi kepustakaan dan observasi atau studi lapangan untuk mengidentifikasi variabel yang akan diteliti.

2. Tahap pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada karyawan perusahaan yang berkompeten dengan masalah yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan untuk mengetahui konsep pelayanan di IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya terutama standar operasional prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk karyawan yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Kemudian mengidentifikasi sampel penelitian dan membuat kuisisioner pendahuluan. Kuisisioner yang disebar berisi atribut-atribut yang merupakan penjabaran dari kelima dimensi *Servqual*. Setelah itu, kuisisioner pendahuluan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas menggunakan *Pearson Correlation*. Data yang tidak valid akan dihapus dan tidak disertakan pada penghitungan reliabilitas. Kemudian hasil dari pengujian tersebut akan digunakan untuk membuat dan menyebar kuisisioner yang sebenarnya.
3. Tahap pengolahan data, data yang telah didapat dari kuisisioner selanjutnya diolah untuk mencari tingkat kesenjangan antara tingkat harapan dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya yang bernilai negatif. Untuk setiap nilai negatif akan dicari akar permasalahan dengan menggunakan diagram *Fishbone*.
4. Tahap analisis dan pembahasan, pada tahap ini menganalisa akar permasalahan dari permasalahan yang telah dicari dengan diagram

*Fishbone*. Setelah itu akan didapatkan usulan perbaikan terhadap masing-masing dimensi *Servqual* yang memiliki nilai negatif.

5. Tahap kesimpulan dan saran, pada tahap ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan, serta memberikan saran yang dapat digunakan oleh instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.





Gambar 3.1 Bagan Tahapan Penelitian