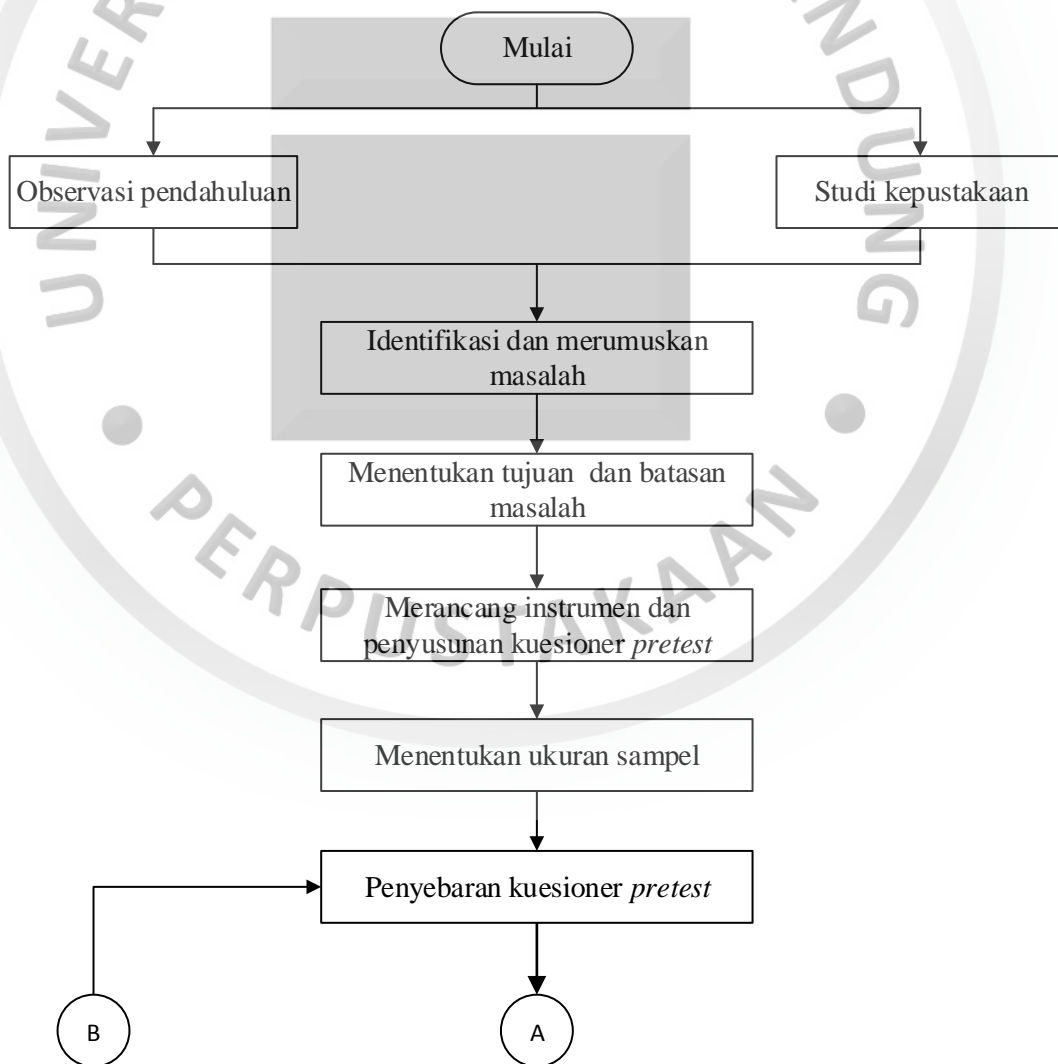


## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

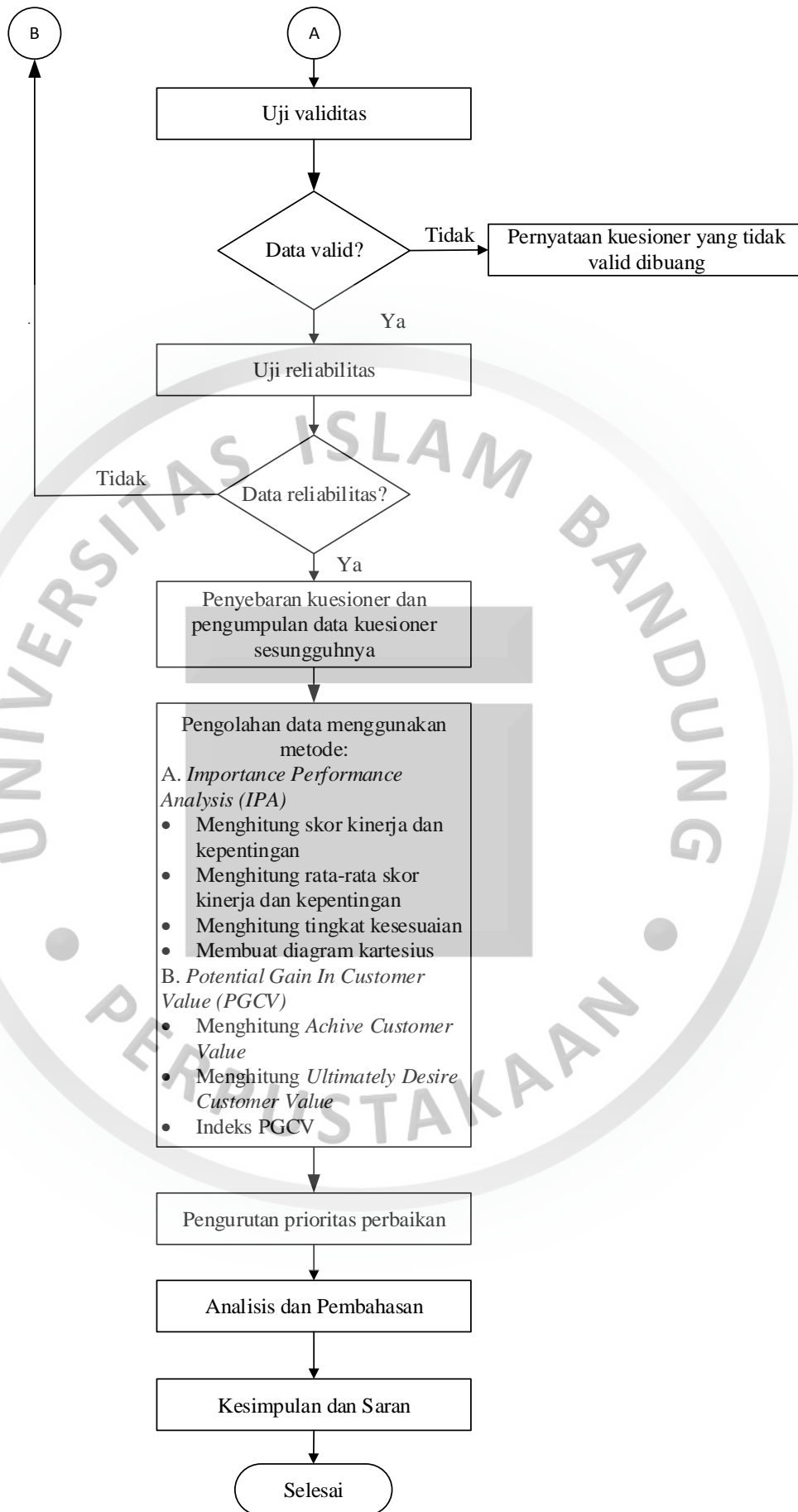
### 3.1 Kerangka Metodologi Penelitian

Kerangka metode penelitian merupakan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan tahapan yang sistematis sehingga dalam melakukan penelitian dapat dilakukan dengan efektif. Penelitian ini berfokus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan yang termasuk kedalam manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*).

Metode yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ditampilkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Metodologi Penelitian



Lanjutan Gambar 3.1 Kerangka Metodologi Penelitian

### 3.2 Uraian Metodologi Penelitian

Berdasarkan metode penelitian yang sudah diuraikan maka selanjutnya akan dijelaskan uraian dari setiap tahap.

#### 1. Observasi pendahuluan

Pada tahapan ini dilakukan semacam studi terhadap Rumah Sakit untuk pemilihan topik yang akan dibahas. *Observasi* bertujuan untuk mengetahui kondisi Rumah Sakit sekarang ini. Obyek penelitian ditentukan dari observasi pendahuluan.

#### 2. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan ini bertujuan untuk mengumpulkan segala informasi dan dasar-dasar teori penunjang baik berasal dari buku, jurnal, ataupun referensi yang lain. Teori-teori pendukung yang digunakan sebagai Pemecahan masalah antara lain metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

#### 3. Identifikasi dan merumuskan masalah

Setelah mengetahui kondisi Rumah Sakit maka dapat ditentukan topik permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini. Permasalahan yang diangkat dari penelitian ini dapat dilihat pada Bab I. Perumusan masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamati dan dianalisa dalam penelitian. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas maka diharapkan pada saat melakukan penelitian baik permasalahan maupun obyek yang diteliti tidak akan mengalami perluasan atau perubahan.

#### 4. Menentukan Tujuan dan Batasan Masalah

Tahapan ini bertujuan untuk menentukan keinginan penelitian yang ingin dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat pelayanan poli TB di BBKPM Bandung sehingga dapat diketahui prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien serta dapat meningkatkan pendapatan pada rumah sakit.

#### 5. Merancang Instrumen dan Penyusunan Kuesioner

Tahap ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai perusahaan dan kebijakan perusahaan. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun dari variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Penelitian ini kuisonernya terdiri dari kuesioner identitas

responden/pasien, dan kuesioner tingkat kepentingan responden/pasien terhadap kinerja yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit

6. Menentukan Ukuran Sampel

Tahap ini dilakukan agar mengetahui seberapa banyak sampel dari jumlah populasi responden/pasien yang menjalani pengobatan di Poli DOTS. Penentuan ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

7. Penyebaran Kuisoner *Pretest*

Kuesioner kualitas pelayanan yang telah disusun untuk pasien dicoba disebarkan untuk mengetahui apakah pernyataan mudah dipahami oleh pasien. Apabila pernyataan yang ada dalam kuesioner sulit dimengerti dan membingungkan maka perlu diperbaiki lagi.

8. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian uji validitas dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat atau akurat suatu alat pengukur melakukan fungsi ukurnya. Dalam hal ini bila validitas suatu variabel semakin tinggi, maka uji tersebut menunjukkan bahwa alat yang digunakan (kuesioner) tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

9. Uji Reabilitas

*Reliabilitas* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan meski variabel-variabel dalam kuesioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Dengan demikian uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui konsistensi atau keajegan suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

10. Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner Seseungguhnya

Penyebaran kuesioner kepada responden dengan cara memberikan secara langsung kepada responden, penyebaran ini dilakukan agar tepat sasaran dan mendapatkan data yang lengkap. Pengumpulan data kuesioner sesungguhnya ini telah dinyatakan valid dan reliabel, selain itu juga jumlah data yang dikumpulkan sudah memenuhi kuantitas, sehingga pengumpulan data kuesioner sesungguhnya ini akan diolah untuk sebagai input untuk pengolahan data dengan metode yang digunakan.

## 11. Pengolahan Data Menggunakan Metode:

### A. *Importance Performance Analysis (IPA)*

- Menghitung skor kinerja/kenyataan dan harapan, dimana skor kinerja dan kepentingan ini didapat melalui penyebaran kuesioner.
- Menghitung rata-rata skor kinerja dan harapan, nilai yang digunakan untuk mengetahui skor rata-rata kinerja dan harapan untuk setiap atribut pernyataan.
- Menghitung Tingkat kesesuaian, inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur.
- Membuat diagram kartesius, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja di BBKPM, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan yang didapat dari harapan pasien dan menempatkan atribut ke empat kuadran, dimana:

Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.

Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.

Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah

Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.

### B. *Potential Gain In Customer Values (PGCV)*

- Melakukan perhitungan *Achive Customer Value*, dimana nilai ini tercapai dari pendapat responden
- Melakukan perhitungan *Ultimately Desire Customer Value*, dimana nilai akhir ini berdasarkan tingkat kepentingan yang dipilih oleh responden
- Melakukan perhitungan Indeks PGCV, dilakukan untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance*, sehingga dapat

diketahui apa yang diinginkan oleh pasien untuk perbaikan poli DOTS di BBKPM.

12. Pengurutan Prioritas Perbaikan

Pengurutan ini dilakukan dengan cara membandingkan *importance* dan *performance* dan hasil dari perhitungan PGCV, sehingga dapat mengetahui prioritas mana yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu

13. Analisa dan Pembahasan

Selanjutnya kita lakukan analisis secara keseluruhan terhadap segmentasi dan kualitas pelayanan yang merupakan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak rumah sakit. Analisis dilakukan pada data hasil dari penyebaran kuesioner dan tahap pengumpulan data seperti uji validitas dan reabilitas, serta hasil dari perhitungan IPA dan PGCV, dan analisis menyeluruh terhadap hasil kinerja kualitas pelayanan pada poli DOTS.

14. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis tersebut kemudian diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diberikan masukan bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.