

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Metode Penelitian Yang Digunakan

3.1.1 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada RSAU dr. M. Salamun yang berlokasi di Jalan Cimbuleuit No.203 Bandung. Sehubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan maka objek penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap pada RSAU dr. M. Salamun. Terdapat dua variabel penelitian yaitu *Total Quality Management* dan kualitas jasa pelayanan.

3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode studi kasus pada RSAU dr. M. Salamun Bandung. Menurut Nazir (2003:54) mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai berikut:

Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang dihadapi pada situasi sekarang dengan tujuan utama membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskriptif. Metode deskriptif ini digunakan dengan meninjau dan meneliti penerapan *Total Quality*

Management dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap pada RSAU dr. M. Salamun.

Metode studi kasus adalah: "Suatu metode dalam meneliti status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas" (Nazir, 2003:57). Tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Metode studi kasus digunakan penulis karena penulis melakukan penelitian hanya di satu perusahaan jasa kesehatan yaitu RSAU dr. M. Salamun.

3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:58) menjelaskan bahwa: "Variabel penelitian adalah segala sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan". Sesuai dengan judul skripsi yang penulis sajikan, yaitu: "Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap". Maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian, yaitu:

a. *Total Quality Management*

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Total Quality Management* adalah suatu konsep perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, yang melibatkan semua karyawan disetiap level organisasi, untuk mencapai

kualitas yang terbaik dalam semua aspek organisasi melalui proses manajemen. Untuk mengetahui penerapan TQM di rumah sakit tersebut, maka setiap unsur TQM akan dijabarkan dalam pertanyaan tertutup atau kuesioner. Dalam Tabel 3.1 akan disajikan kategorisasi variabel TQM sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kategorisasi Variabel untuk *Total Quality Management*

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
<i>Total Quality Management</i> (TQM)	Fokus pada Pelanggan	1. Visi, misi, dan komitmen yang harus dimiliki oleh semua level manajemen dalam mencapai kepuasan pelanggan	1,2,3
		2. Penjajaran dengan pelanggan	4,5
		3. Memanfaatkan informasi dari pelanggan	6,7
		4. Selalu aktif melakukan pendekatan dengan pelanggan	8,9
	Kerjasama Tim	1. Tim kerja yang kompak	10,11
		2. Pembagian tanggung jawab dan wewenang yang adil	12,13
		3. Tercipta hubungan baik yang di jalin atau di bina antar karyawan	14,15
	Perbaikan Berkesinambungan	1. Memahami kebutuhan perbaikan kualitas	16,17
		2. Menyatakan masalah kualitas yang ada	18,19
		3. Mengevaluasi akar penyebab masalah	20,21
		4. Perkembangan fasilitas yang mendukung perbaikan berkesinambungan.	22,23
	Pemberdayaan Karyawan	1. Adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan	24,25
		2. Pendidikan dan pelatihan karyawan	26,27
3. Tanggung jawab karyawan		28,29	

		4. Tanggung jawab manajemen	30,31
--	--	-----------------------------	-------

Sumber: 1. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit AndiOffset.

2. Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

3. Gasperz, Vincent. 2002. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

b. Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan dalam penelitian ini dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan harapan pelanggan atas suatu tindakan yang diberikan oleh perusahaan jasa yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pada dasarnya kualitas jasa pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan hasil pelayanan yang dilakukan dengan hasil pelayanan yang diharapkan pelanggan. Untuk dapat memberikan kualitas jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Dalam Tabel 3.2 akan disajikan kategorisasi variabel kualitas jasa pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kategorisasi Variabel untuk Kualitas Jasa Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Jasa Pelayanan	Keandalan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	1,2,3
		2. Melaksanakan layanan secara meyakinkan dan akurat	4,5
	Daya Tanggap	1. Bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan	6,7,8
		2. Memberikan jasa atau pelayanan dengan cepat	9,10
	Jaminan	1. Pengetahuan dan kesopanan karyawan	11,12
		2. Kemampuan rumah sakit untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien	13,14,15
	Empati	1. Kesiediaan untuk peduli kepada pasien	16,17
		2. Kesiediaan memberikan perhatian pribadi kepada pasien	18,19
	Berwujud	1. Penampilan seluruh personil rumah sakit	20
		2. Perlengkapan peralatan rumah sakit	21
		3. Penampilan fasilitas fisik rumah sakit	22,23,24

Sumber: I. Kotler, Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Alih Bahasa Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Indeks.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data primer dan data sekunder. Data primer

merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari penelitian dan berhubungan langsung dengan penelitian yang dilaksanakan. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian maupun data sekunder eksternal yang berasal dari jurnal-jurnal, buku, dan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Data-data yang penulis kumpulkan meliputi sejarah singkat perusahaan jasa kesehatan (rumah sakit), struktur organisasi perusahaan jasa kesehatan, penerapan *Total Quality Management* di perusahaan jasa kesehatan, evaluasi program upaya peningkatan mutu keperawatan RSAU dr. M. Salamun, instrumen evaluasi kepuasan klien atau keluarga terhadap asuhan keperawatan, uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing ruangan rawat inap, uraian tugas perawat pelaksana unit rawat inap, serta data pendukung lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

I. Wawancara

Teknik ini dilaksanakan melalui tanya jawab secara langsung terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti pada rumah sakit. Wawancara dilakukan guna mengumpulkan informasi mengenai penerapan *total quality management* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap di RSAU dr. M. Salamun serta untuk mengetahui fenomena yang sedang berkembang dilingkungan rumah sakit.

2. Dokumentasi

Teknik ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data dengan mencari dan mempelajari bahan-bahan yang berupa teori-teori, konsep dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan objek penelitian.

3. Kuesioner

Teknik ini dilaksanakan dengan cara menyebarkan angket atau daftar pertanyaan terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti pada rumah sakit dengan jawaban-jawaban yang sudah lebih dahulu disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihannya.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam menyusun skripsi ini, penulis hanya meneliti satu perusahaan jasa kesehatan (rumah sakit) saja dan tidak melakukan perbandingan dengan perusahaan jasa kesehatan lainnya. Untuk mengevaluasi dan mengukur *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap, maka disebarakan kuesioner kepada responden yang terkait. Kuesioner akan dibagikan kepada semua karyawan yang ada di RSAU dr. M. Salamun yang berlokasi di Jalan Cimbleuit No.203 Bandung yang berjumlah 15 orang, yaitu bagian diklat Rumah Sakit (RS) 6 orang, komite-komite 4 orang, bagian keuangan 2, dan bagian rekam medis 3 orang.

Pada variabel kualitas jasa pelayanan, kuesioner akan dibagikan kepada pasien dan keluarga pasien yang ada di RSAU dr. M. Salamun dengan jumlah 30

orang. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada masing-masing variabel, dimana kedua variabel tersebut akan diukur dengan menggunakan *skala likert*.

Menurut Sugiyono (2012:132) mendefinisikan *Skala Likert* sebagai berikut:

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam *skala likert*, variabel yang diukur tersebut dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* tersebut umumnya terdiri dari lima jawaban. Adapun lima jawaban dari setiap pernyataan kuesioner memiliki skor tertentu, yaitu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pembobotan Jawaban Kuesioner

Kategori	Skor
Sangat Setuju	Diberi Skor 5
Setuju	Diberi Skor 4
Cukup Setuju	Diberi Skor 3
Tidak Setuju	Diberi Skor 2
Sangat Tidak Setuju	Diberi Skor 1

Sumber: Perhitungan

Berdasarkan perhitungan skor kuesioner tersebut, maka dapat ditentukan nilai masing-masing variabel, apakah sudah memenuhi kriteria atau belum. Hal tersebut dapat diketahui dengan menentukan kelas interval, yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi dengan skor jawaban terendah berbanding dengan banyaknya

kelas interval. Dan untuk menilai setiap dimensi dari masing-masing variabel akan digunakan garis kontinum. Kelas pengelompokan dibuat menjadi lima kelompok.

Secara umum hal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Masalah yang pertama yang akan dibahas adalah bagaimana penerapan *Total Quality Management* yang dilakukan oleh RSAU dr. M. Salamun. Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai bagaimana penerapan *Total Quality Management* yang dilakukan oleh RSAU dr. M. Salamun adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi}-\text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

$$\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{sampel (n)} \times \text{skor tertinggi} = 31 \times 15 \times 5 = 2325$$

$$\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{sampel (n)} \times \text{skor terendah} = 31 \times 15 \times 1 = 465$$

$$\text{Jarak interval} = 2325 - 465 = 1860$$

$$\text{Interval} = 1860 / 5 = 372$$

Dengan demikian interval untuk masing-masing kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai Penerapan *Total Quality Management*

Nilai	Kriteria
465 – 836	Tidak Baik
837 – 1208	Kurang Baik
1209 – 1580	Cukup Baik
1581 – 1952	Baik
1953 – 2325	Sangat Baik

Sumber: Hasil Perhitungan

2. Masalah yang kedua adalah bagaimana upaya RSAU dr. M. Salamun meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap. Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai bagaimana upaya RSAU dr. M. Salamun meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap.

$$\frac{\text{Total skor tertinggi}-\text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

$$\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{sampel (n)} \times \text{skor tertinggi} = 24 \times 30 \times 5 = 3600$$

$$\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{sampel (n)} \times \text{skor terendah} = 24 \times 30 \times 1 = 720$$

$$\text{Jarak interval} = 3600 - 720 = 2880$$

$$\text{Interval} = 2880 / 5 = 576$$

Dengan demikian interval untuk masing-masing kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai
Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan

Nilai	Kriteria
720 - 1295	Tidak Baik
1296 - 1871	Kurang Baik
1872 - 2447	Cukup Baik
2448 - 3023	Baik
3024 - 3600	Sangat Baik

Sumber: Hasil Perhitungan

3. Dari data masalah pertama dan kedua maka penulis akan menganalisis bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap RSAU dr. M. Salamun. Untuk menganalisis masalah ketiga penulis mengambil data dari penerapan *Total Quality Management* dan kualitas jasa pelayanan, sehingga dapat terlihat

apakah dengan penerapan *Total Quality Management* dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap RSAU dr. M. Salamun.