

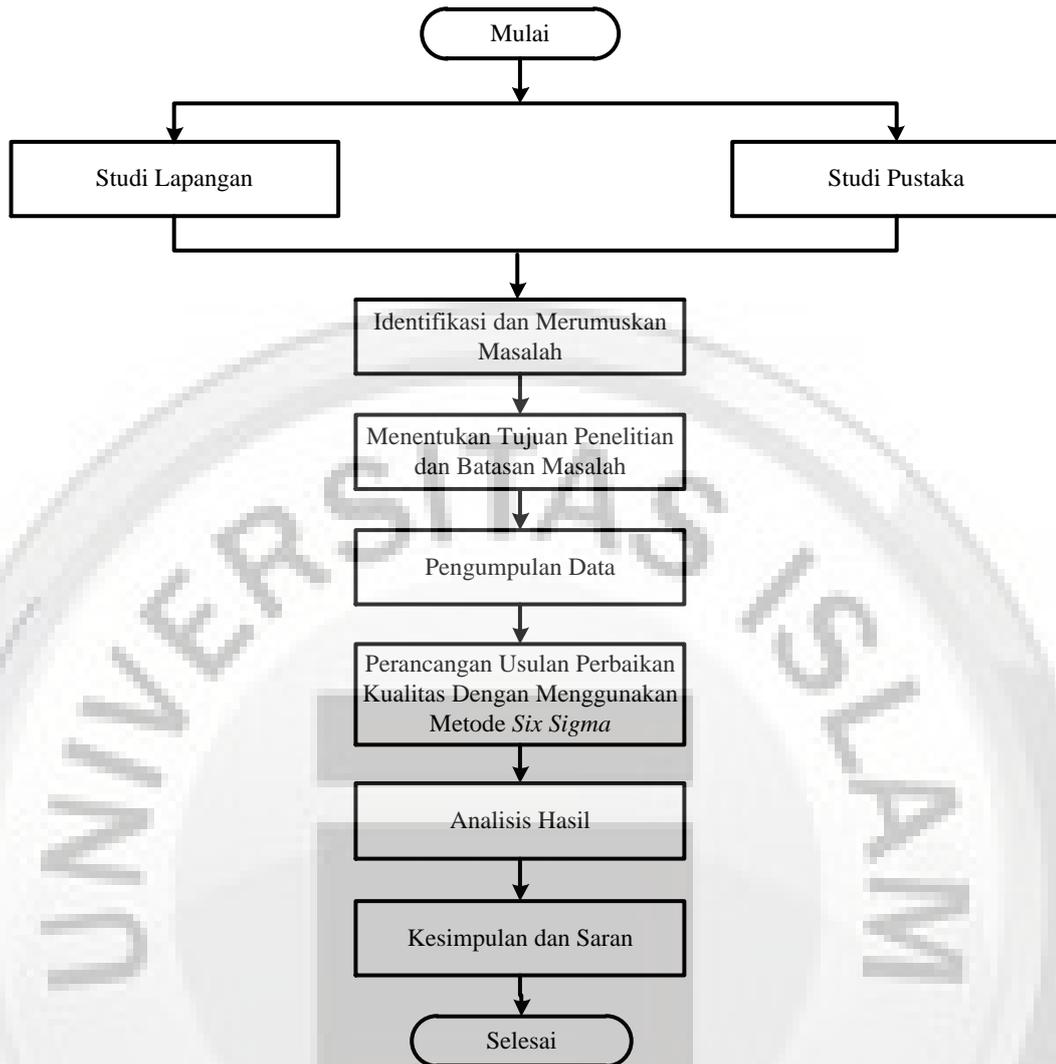
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu investigasi (*inquiry*) yang terorganisasi (*organized*), sistematis, berbasis data, kritis dan ilmiah, yang ditujukan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Penelitian ilmiah dilakukan dengan langkah-langkah yang logis, dan menggunakan metoda yang *rigorous* (norma tertentu) dalam mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menarik kesimpulan secara *valid*. Sementara itu metode penelitian merupakan suatu metode yang mempermudah penulis dalam menyusun sebuah laporan dengan menggunakan penelitian yang dilakukan pada waktu sebelumnya.

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan suatu tahapan yang sistematis, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta tujuan dari penelitian dapat tercapai. Dalam melakukan penelitian, banyak pendekatan yang dapat digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*). Manajemen hubungan pelanggan fokus pada strategi bisnis perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah metode *six sigma*. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ditampilkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Uraian Pemecahan Masalah

Berdasarkan kerangka pemecahan masalah, maka dibawah ini akan dijelaskan uraian berdasarkan tahap penelitian.

3.2.1 Studi Lapangan

Tahapan studi lapangan, peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk melihat permasalahan yang ada di unit rawat inap dan perawatan. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 53 Bandung.

3.2.2 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan teori yang akan menjadi landasan kerangka pikir pelaksanaan tahap-tahap kegiatan penelitian. Studi pustaka diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, internet, dan penelitian-penelitian sebelumnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua yang berhubungan dengan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*), manajemen rumah sakit, metode *Six Sigma*, dan pengujian statistik yang diperlukan dalam pengolahan data.

3.2.3 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas adalah kualitas layanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Tujuan dari perumusan masalah ini adalah memfokuskan permasalahan yang akan diteliti pada pelayanan rawat inap agar permasalahan yang dibahas lebih terarah dan lebih jelas.

3.2.4 Penentuan Tujuan Penelitian dan Batasan Masalah

Tahapan ini menentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat pelayanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dan melakukan perbaikan pelayanan kualitas dengan menggunakan metode *six sigma*.

Untuk menghindari perluasan masalah yang tidak perlu maka dikemukakan beberapa masalah yang menjadi fokus utama dan membatasi ruang lingkup penelitian dalam hal pengkajian suatu permasalahan yang ada dengan maksud mendapat hasil yang lebih terarah dan lebih teliti.

3.2.5 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai perusahaan dan kebijakan perusahaan. Jenis data yang dibutuhkan pada tahap ini adalah data sekunder. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu profil perusahaan, kebijakan mutu RSMB, dan data kebijakan peningkatan kualitas pelayanan rawat inap RSMB.

3.2.6 Perancangan Usulan Perbaikan Dengan Menggunakan Metode Six Sigma

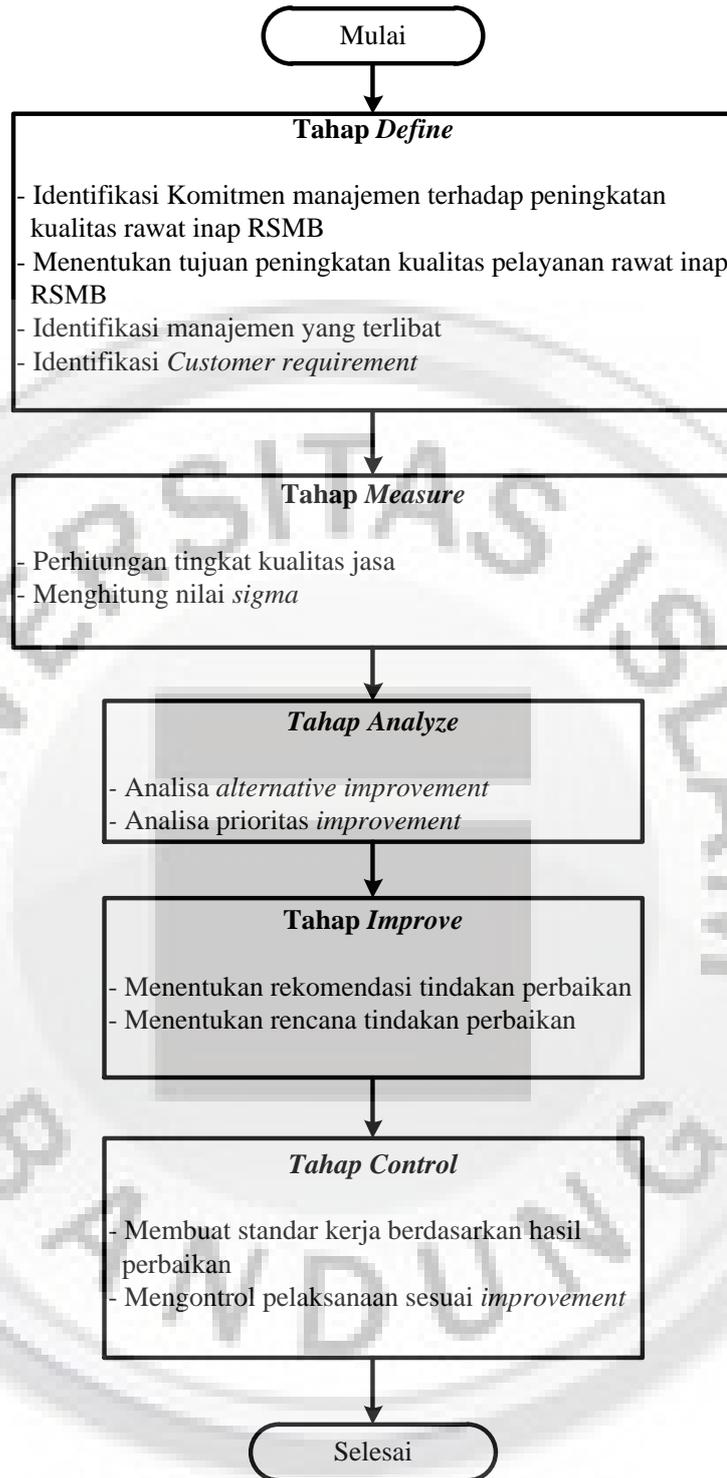
Perancangan usulan perbaikan kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dilakukan dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Pemilihan metode ini dikarenakan penyelesaian masalah dan peningkatan proses dengan menggunakan metode *Six Sigma* melalui fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) sehingga, perbaikan akan dilaksanakan secara terus menerus (*Continuous Improvement*) sampai kualitas pelayanan dapat tercapai. Tahapan pengumpulan dan pengoahan data untuk perancangan usulan perbaikan dengan menggunakan metode *six sigma* ditampilkan pada Gambar 3.2.

3.2.6.1 Tahap *Define*

Define merupakan pemilihan masalah yang harus diatasi, menemukan kesempatan untuk melakukan perbaikan, serta pemahaman proses-proses yang terlibat dan kebutuhan pelanggan melalui perspektif tingkat tinggi. Tahap *define* dalam *six sigma* mendefinisikan rencana-rencana tindakan yang harus dilakukan untuk melaksanakan peningkatan dari setiap tahap proses. Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu:

- 1. Identifikasi komitmen manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat inap RSMB**

Identifikasi komitmen manajemen bertujuan untuk mengetahui sejauhmana manajemen rumah sakit berkomitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan rawat inap. Komitmen ini berfungsi untuk membantu dalam penerapan (*improvement*) hasil perbaikan kualitas layanan RSMB dengan menggunakan metode *six sigma*.



Gambar 3.2 Tahapan Perancangan Perbaikan Menggunakan Metode Six Sigma

2. Menentukan tujuan peningkatan kualitas pelayanan rawat inap RSMB

Tahap ini menjelaskan tujuan RSMB dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan peningkatan kualitas akan dijadikan sebagai dasar atau landasan dalam penentuan variabel dan atribut yang akan digunakan dalam pendefinisian kebutuhan konsumen (*defined customer requirement*).

3. Identifikasi manajemen yang terlibat

Tahap ini berfungsi untuk mengetahui siapa saja manajemen RSMB yang akan terlibat dalam peningkatan kualitas pelayanan rawat inap baik dalam tahap penyusunan perbaikan maupun dalam tahap *improvement* dan *control*.

4. Identifikasi *Customer Requirement* dan penyebaran kuesioner

Identifikasi *customer requirement* bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang menjadi faktor kepuasan pelanggan RSMB. Variabel *customer requirement* akan dijadikan sebagai variabel dalam pembuatan kuesioner kepuasan pelanggan. Identifikasi *customer requirement* ditentukan berdasarkan lima dimensi kualitas. Setiap variabel kuesioner yang terkait dengan pelayanan rawat inap RSMB disesuaikan dengan peraturan dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Menurut Parasuraman, dkk (2008) lima dimensi kualitas adalah tampilan elemen fisik (*Tangible*), kendalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Sementara itu, menurut peraturan KARS dalam kelompok standar pelayanan berfokus pada pasien terdapat 7 (tujuh) bagian yang menjadi unsur pokok dalam menentukan pelayanan rawat inap sebuah rumah sakit. Unsur pokok pelayanan rawat inap menurut KARS terdiri dari akses ke pelayanan dan kontinuitas pelayanan, hak pasien dan keluarga, asesmen pasien, pelayanan pasien, pelayanan anestesi dan bedah, manajemen dan penggunaan obat, dan pendidikan pasien dan

keluarga. Selain itu, pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan rawat inap di RSMB.

3.2.6.2 Tahap *Measure*

Measure adalah fase mengukur tingkat kecacatan pelanggan dan melakukan analisis gap. Pada tahap *measure* akan menentukan nilai *sigma* berdasarkan nilai *Defect Per Million Opportunities* (DPMO). Tahap *define* dalam *sixsigma* dilakukan penetapan sasaran dari aktivitas peningkatan kualitas *Six Sigma*. Langkah untuk mengukur tingkat kecacatan pelanggan dan melakukan analisis gap. Tahap *define* dalam *sixsigma* dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) tahapan, yaitu:

1. Analisis Gap

Setelah dilakukan rekapitulasi terhadap seluruh kuesioner, selanjutnya dilakukan analisis perhitungan gap setiap atribut. gap diperhitungkan dari selisih antara persepsi dan harapan pelanggan. gap antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap proses pelayanan di RSMB. Rumus manual gap untuk setiap pasang pernyataan ditampilkan pada persamaan II-1.

2. Menghitung nilai *Sigma*

Six Sigma sebagai sistem pengukuran menggunakan *Defect per Million Opportunities* (DPMO) sebagai satuan pengukuran. DPMO merupakan ukuran yang baik bagi kualitas produk ataupun proses, sebab berkorelasi langsung dengan cacat, biaya dan waktu yang terbuang. Langkah-langkah dalam penentuan nilai *sigma* selengkapnya ditampilkan pada Tabel 2.2.

3.2.6.3 Tahap *Analyze*

Analyze adalah fase menganalisis faktor-faktor penyebab masalah atau cacat. Tahapan dalam *analyze* yaitu menganalisa *alternativeimprovement*, menganalisa prioritas *improvement* berdasar nilai RPN terbesar pada FMEA.

1. Menganalisa *alternativeimprovement*

Analisis *alternative improvement* dilakukan dengan menggunakan metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA). Langkah dalam membuat FMEA selengkapnya telah dijelaskan pada sub bab 2.6.

2. Menganalisa prioritas *improvement*

Untuk menganalisis prioritas *improvement* dilakukan berdasarkan hasil perhitungan *Risk Priority Number* (RPN). Nilai RPN terbesar akan menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Rumus dalam perhitungan RPN ditampilkan pada persamaan II-8.

3.2.6.4 Tahap *Improve*

Improve adalah fase meningkatkan proses dan menghilangkan faktor-faktor penyebab cacat. Pada tahap ini disusun rekomendasi tindakan perbaikan kualitas, menentukan rencana tindakan, dan melaksanakan rencana perbaikan.

3.2.6.5 Tahap *Control*

Control adalah fase mengontrol kinerja proses dan menjamin cacat tidak muncul. Tahap *control* ini dilakukan dengan membuat standar-standar kerja berdasarkan hasil perbaikan dan mengontrol pelaksanaan proses sesuai dengan *improvement*.

3.2.7 Analisis Hasil

Tahap ini dilakukan interpretasi hasil yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Analisis dilakukan pada data hasil penyebaran kuesioner, hasil uji statistik tahap pengujian data kuesioner dan tahap pengumpulan data, seperti uji validitas, uji reliabilitas, serta hasil perhitungan nilai kualitas jasa. Selain itu, akan dilakukan analisis juga terhadap variabel-variabel yang dominan terhadap pelayanan rawat inap RSMB, dan analisis secara menyeluruh hasil perbaikan

kualitas pelayanan rawat inap di RSMB menggunakan metode *six sigma*. Tahap ini akan disajikan pada bab V.

3.2.8 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan. Selain itu, tahap ini juga menyajikan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Tahap ini akan disajikan pada bab VI.

