

BAB III

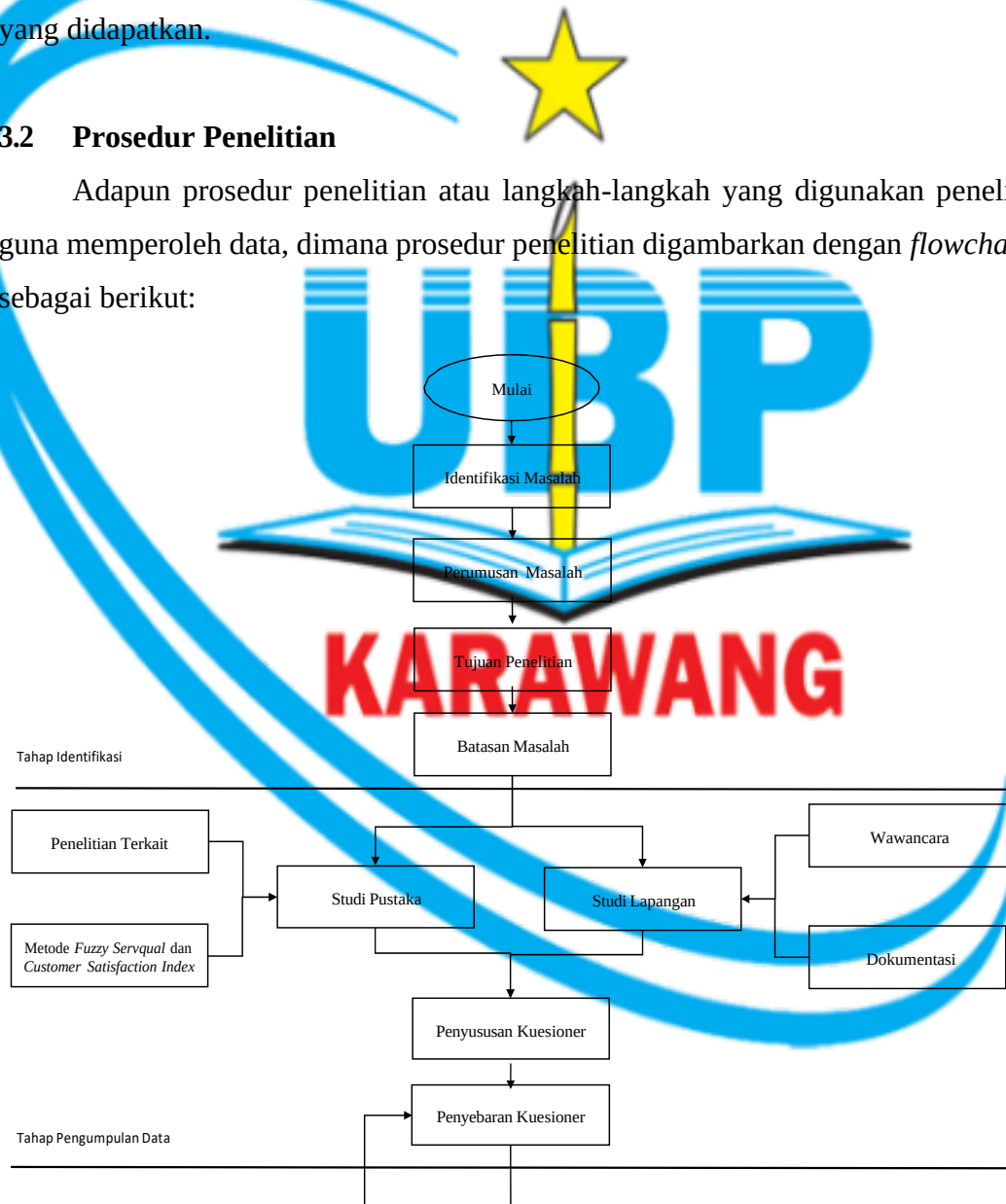
METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada klinik kesehatan yaitu Klinik Pratama Barokah Medika, Desa Karangsinom, Kecamatan Tirtamulya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Obyek dari penelitian ini adalah penilaian pengunjung terhadap pelayanan yang didapatkan.

3.2 Prosedur Penelitian

Adapun prosedur penelitian atau langkah-langkah yang digunakan peneliti guna memperoleh data, dimana prosedur penelitian digambarkan dengan *flowchart* sebagai berikut:



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian (Lanjutan)

Berdasarkan Gambar 3.1 adalah prosedur penelitian yang terdiri dari enam tahapan, yaitu tahap identifikasi, tahap pengumpulan data, tahap pengujian data, tahap pengolahan data, tahap pembahasan, dan tahap kesimpulan. Dalam setiap tahapan terdapat beberapa rangkaian proses atau langkah-langkah yang saling berkaitan untuk dapat menyelesaikan penelitian.

3.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menjelaskan dalam bentuk angka atau ukuran, dengan data yaitu: data hasil kuisioner yang nanti akan digunakan dalam penelitian. Untuk penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menjelaskan dengan cara melakukan wawancara. Data yang diperoleh dari metode kualitatif adalah penilaian melalui kuisioner dengan beberapa pertanyaan.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung diberikan kepada pengumpul data (Aprilia, 2022). Dimana data primer didapatkan dengan cara pembagian kuesioner kepada pengunjung sebagai responden secara langsung, serta data keluhan hasil wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui pihak lain atau melalui media perantara (Aprilia, 2022). Dimana data sekunder didapatkan seperti data kunjungan selama 1 tahun, dokumen klinik jurnal, buku, laporan, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

3.5 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Populasi

Populasi adalah semua subjek penelitian dalam sebuah tempat/wilayah yang mempunyai karakteristik tertentu (Nalendra, 2021). Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah kunjungan pasien pada Klinik Pratama Barokah Medika selama tahun 2022. Berikut data populasi yang dibuat dalam bentuk periode.

Tabel 3.1 Data Kunjungan Pasien

Periode	Jumlah Kunjungan
Januari – Februari	223
Februari – Maret	229
Maret – April	222
April – Mei	220
Mei – Juni	223
Juni - Juli	249
Juli – Agustus	245
Agustus – September	226
September – Oktober	227
Oktober – November	241
November – Desember	229
Desember - Januari	232
Jumlah	2.776

(Sumber: Dokumen Klinik Pratama Barokah Medika, 2022)

3.4.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Nalendra, 2021). Dalam penelitian ini sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus ini dikembangkan pertama kali oleh Slovin pada tahun 1960, yang mana metode ini praktis untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra, 2021). Rumus tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

d = toleransi kesalahan (*sampling error*)

Penelitian ini mengambil populasi pasien yang berkunjung di Klinik Pratama Barokah Medika sejak awal tahun 2022 sampai dengan akhir tahun 2022 Berdasarkan hasil data rekam medis yang dimiliki Klinik Pratama Barokah Medika ada sebanyak 2.776 orang.

Pehitungan dalam penelitian ini menggunakan tingkat toleransi kesalahan (*sampling error*) sebesar 5%, Maka dapat diformulasikan sebagai berikut:

Diketahui:

N = 2.776

d = 5%

Maka:

$$= \frac{2.776}{1 + 2.776(0.05)^2} = 349,62 \text{ dibulatkan menjadi } 350.$$

Maka kuesioner yang akan disebar kepada pengunjung sebagai responden adalah sebanyak 350.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Pada tahap ini peneliti melakukan bersama-sama dengan proses identifikasi masalah dengan membaca dan memahami literatur-literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Studi pustaka dilakukan agar diperoleh bekal dan gambaran mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga dapat diberikan alternatif solusi secara ilmiah.

2. Studi Lapangan

Pada tahap ini peneliti ingin memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian secara langsung. Data itu meliputi sebagai berikut:

a. Observasi

Penelitian ini dilakukan langsung pada Klinik Pratama Barokah Medika. Dalam teknik ini pengamat dapat mengetahui fenomena permasalahan yang muncul pada tempat/objek secara aktual, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang akurat.

b. Wawancara

Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada pengunjung atau responden mengenai permasalahan yang terkait dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan bagaimana pendapat pengunjung selama berkunjung pada Klinik.

c. Kuesioner

Pada kuesioner ini digunakan untuk mengetahui hasil daripada kualitas pelayanan yang diberikan serta mengetahui harapan pengunjung terhadap pelayanan yang akan didapatkan kedepannya. Adapun tipe kuesioner yang digunakan adalah angket kuesioner tertutup dan langsung, dimana kuesioner yang diberikan secara tertulis untuk dijawab secara tertulis pula dan sudah dilengkapi dengan pilihan jawabannya sekaligus. Berikut adalah kuesioner yang telah disusun oleh peneliti sesuai dengan 5 dimensi.

Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner

No.	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Kode
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Suasana lingkungan klinik yang bersih dan nyaman	T1

Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner (Lanjutan)

No.	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Kode
2		Lokasi yang strategis	T2
3		Pegawai yang berpakaian rapih, bersih, dan profesional	T3
4		Kondisi ruang pemeriksaan yang bersih	T4
5		Kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai	T5
6		Ketepatan waktu pelayanan	RL1
7	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Tingkat kecepatan dalam pelayanan	RL2
8		Prosedur pelayanan yang tidak berbelit	RL3
9		Informasi yang jelas dan mudah dipahami	RL4
10		Dokter memeriksa pasien dengan baik sesuai SOP	RL5
11		Seluruh pegawai responsif terhadap permintaan pasien	RV1
12	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesiapan pegawai dalam pelayanan	RV2
13		Pegawai bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah antar pasien	RV3
14		Tim medis tanggap dalam membantu keluhan pasien	RV4
15		Pegawai dapat berkomunikasi dengan jelas dan baik kepada pasien	RV5
16	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	A1
17		Keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi	A2
18		Tidak ada diskriminasi antar pasien	A3
19		Tim medis memberikan keyakinan, rasa aman, kepercayaan kepada pasien	A4
20		Peralatan medis yang digunakan aman bagi pasien	A5
21	<i>Empathy</i> (Empati)	Keramahan dan kesopanan para seluruh pegawai	E1
22		Tim medis melayani dengan sepenuh hati	E2
23		Tim medis mampu memberikan semangat, motivasi, dan menghilangkan rasa cemas pada pasien	E3
24		Kesungguhan pegawai dalam mengutamakan kepentingan pasien	E4
25		Pegawai menjadi pendengar yang baik terhadap kritik dan saran	E5

Berdasarkan Tabel 3.2 adalah penyusunan kuesioner yang terdiri dari data umum, pernyataan mengenai ekspektasi dan persepsi. Persepsi merupakan penilaian pelayanan Klinik menurut pasien ketika merasakan pelayanan secara langsung. Dari ekspektasi ingin diketahui harapan dari atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kualitas pelayanan Klinik menurut pasien. Kuesioner tersebut disusun dengan berbagai bahan referensi yang berasal dari studi pustaka serta terdapat pertanyaan yang sengaja peneliti sendiri cantumkan, hal ini karena menyesuaikan dengan kondisi permasalahan yang terdapat ditempat penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada tahapan analisis data, penulis menggunakan metode kombinasi antara *fuzzy-servqual* dan *customer satisfaction index* untuk menganalisa hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap tingkat kepuasan pasien yang berkunjung pada Klinik Pratama Barokah Medika. Tahapan-tahapan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi

Tahap indentifikasi menjadi tahap awal dalam penelitian, yang mana meliputi penentuan topik masalah, rumusan masalah, menetapkan tujuan penelitian, dan batasan penelitian. Serta menemukan beberapa fakta-fakta masalah atau kekurangan yang ada, yang nantinya akan menjadi dasar utama dalam rancangan penelitian.

2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah masalah teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah menentukan metode penyelesaian dengan cara studi literatur, dan tinjauan pustaka terkait teori-teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang ada. Selain itu, tinjauan pustaka juga dilakukan dengan cara memahami dan mempelajari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Kemudian pada tahap pengumpulan juga dilakukan penyusunan kuesioner yang berisi indikator pertanyaan disesuaikan dengan konsep pernyataan persepsi dengan pernyataan harapan, serta penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden.

3. Tahap Pengujian Data

Tahap pengujian data dalam penelitian ini meliputi pengujian data yang berasal dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada responden dengan cara pengujian validitas dan reliabilitas. Kedua cara tersebut menjadi suatu keharusan dalam penelitian jika penelitian tersebut menggunakan *instrument* penelitian berbentuk kuesioner. Hal ini dilakukan guna melihat kelayakan dan keakurasian alat *instrument* yang digunakan pada variabel dari objek yang diteliti. Langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Langkah 1

Melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner, setelah melakukan serangkaian pada tahap indentifikasi. Kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penilaian dalam kuesioner disesuaikan dengan teori kualitas pelayanan yaitu penilaian persepsi dan penilaian ekspektasi serta pembobotan skor yang sudah ditentukan *fuzzy set* antara lain, sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas.

Langkah 2

Setelah penyebaran kuesioner dilakukan lalu mengumpulkan hasil kuesioner, kemudian *instrument* tersebut diuji hipotesis. Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara dalam suatu masalah pada penelitian (Nuryadi, 2018). Hipotesis berkaitan dengan hubungan suatu variabel dengan satu atau lebih variabel yang lain. Oleh karena itu, perlu dirumuskan terlebih dahulu dalam pengujian tersebut seperti hipotesis alternatif (H_a) atau H_1 dengan hipotesis nol (H_0) atau H_0 .

H_1 merupakan kesimpulan sementara bahwa sudah dilakukan suatu penelitian tindakan dan hubungan antar variabel yang sudah dipelajari dari teori-teori yang berhubungan dengan masalah tersebut. Untuk pengujian H_1 perlu ada pembandingan yaitu H_0 . Hipotesis nol (H_0) disebut juga sebagai hipotesis statistik adalah pernyataan tentang nilai satu atau lebih parameter yang merupakan status saat ini dan biasanya tidak ditolak kecuali data sampel menyimpulkan dengan kuat bahwa hipotesis ini salah.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengujian hipotesis, antara lain sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

2. Tingkat signifikansi (α) yaitu sebesar = 0,05.
3. Membandingkan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat signifikan t yang diketahui secara langsung dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terjadi korelasi yang signifikan antara variabel X dan Y.
 - b. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak terjadi korelasi yang signifikan antara X dan Y.
4. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yang diketahui secara langsung dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terjadi korelasi yang signifikan antara variabel X dan Y.
 - b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak terjadi hubungan yang korelasi antara X dan Y.

Dalam perhitungan t_{tabel} menggunakan derajat kebebasan (*degree of freedom*), rumus derajat kebebasan dapat ditulis sebagai berikut:

$$df = (n - 2) \quad (3.2)$$

Keterangan:

df = *degree of freedom* (derajat kebebasan)

n = besarnya sampel

Derajat kebebasan diartikan sebagai jumlah total sampel dikurangi dengan banyaknya variabel. Pada penelitian ini variabel yang dipakai adalah X (pernyataan persepsi), dan Y (pernyataan harapan). Derajat kebebasan dalam penelitian ini, dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} df &= 350 - 2 \\ &= 348 \end{aligned}$$

Dalam perhitungan t_{tabel} dihasilkan 1,967. Hasil t_{tabel} ini akan dijadikan acuan peneliti dalam pengujian hipotesis. Uji hipotesis dengan bantuan *software SPSS 22.0 version for windows* akan menghasilkan secara otomatis nilai yang disebut dengan t_{hitung} .

Langkah 3

Uji validitas merupakan suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan (Aprilia, 2022). Hal ini untuk mengetahui sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu *instrument* pengukuran dalam melakukan penelitian.

Pada uji validitas menggunakan bantuan *software Microsoft Excel* dan *software SPSS 22.0 version for windows*. Metode yang dipakai adalah menggunakan *Bivariate Correlation Person*. Uji validitas yang dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor tiap atribut untuk setiap responden dengan skor total jawaban dari masing-masing responden.

Pengujian uji validitas dengan menggunakan teori *bivariate correlation person*. Uji ini dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor total butir pertanyaan dengan skor butir pertanyaan (Purwanto, 2018). Adapun rumus yang digunakan dalam uji validitas sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi butir dan total (*bivariate person*)

x = Skor total

y = Skor butir

n = Jumlah sampel

Syarat yang harus dipenuhi apabila kriteria data dapat dikatakan valid adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka *item-item* pernyataan dari kuesioner dianggap valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka *item-item* pernyataan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Sebelum mencari kriteria data valid, ada satu cara untuk mengetahui data valid yaitu menggunakan r_{tabel} dengan tingkat signifikansi dua arah sebesar 0,05 = 5%. Dalam perhitungan r_{tabel} menggunakan derajat kebebasan (*degree of freedom*), rumus derajat kebebasan dapat ditulis sebagai berikut:

$$df = (n - 2) \quad (3.4)$$

Keterangan:

df = *degree of freedom* (derajat kebebasan)

n = besarnya sampel

Derajat kebebasan diartikan sebagai jumlah total sampel dikurangi dengan banyaknya variabel (Ananda & Fadhli, 2018). Pada penelitian ini variabel yang dipakai adalah X (pernyataan persepsi), dan Y (pernyataan harapan). Derajat kebebasan dalam penelitian ini, dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} df &= 350 - 2 \\ &= 348 \end{aligned}$$

Dalam perhitungan r_{tabel} dihasilkan 0,105. Hasil r_{tabel} ini akan dijadikan acuan peneliti dalam pengujian validitas. Uji validitas dengan bantuan *software* SPSS 22.0 *version for windows* akan menghasilkan secara otomatis nilai yang disebut dengan r_{hitung} . Hasil dari r_{hitung} akan dibanding dengan nilai r_{tabel} yang sudah ditetapkan.

Langkah 4

Tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan dipercaya dan menghasilkan data yang sama (Aprilia, 2022).

Pada uji reliabilitas masih menggunakan bantuan *software* Microsoft Excel dan *software* SPSS 22.0 *version for windows*. Metode yang dipakai adalah menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 (Hamid, 2019). Sama seperti uji validitas, pengujian reliabilitas ini dilakukan secara bertahap, yaitu hasil kuesioner persepsi terlebih dahulu beserta indikator dimensi, kemudian hasil kuesioner ekspektasi beserta indikator dimensi.

Syarat yang harus dipenuhi dalam uji reliabilitas adalah suatu *instrument* dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari batasan yang telah ditentukan yakni 0,6 atau nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai dalam tabel dan dapat digunakan untuk penelitian. Adapun rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3.5)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas instrumen (*cronbach alpha*)

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varian tiap butir

σ_t^2 = Total varian

4. Tahap Pengolahan Data

Dalam pengolahan data ini merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam penelitian, karena data dapat dikonversi kedalam bentuk teori atau metode sesuai dengan keinginan serta maksud dan tujuan penelitian. Dimana konversi tersebut dapat dilakukan dengan melalui urutan operasi yang telah ditentukan antara lain sebagai berikut:

Langkah 1

Mengolah data dengan metode *fuzzy*, menentukan variabel dengan menggunakan *fuzzy set* atau himpunan *fuzzy*, sebagaimana sesuai dengan teori *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Data yang diolah pada *fuzzy set* berasal dari jawaban responden baik itu persepsi ataupun ekspektasi, yang kemudian dihitung dengan pembobotan skor yang sudah ditetapkan. Setelah itu, memetakan variabel persepsi dan ekspektasi dengan menggunakan fuzzifikasi sesuai rumus *Triangular Fuzzy Number* dengan pendekatan *Overall Effectiveness Measure* (OEM) yang menghasilkan nilai batas bawah (a), batas tengah (b) dan batas atas (c) untuk variabel fuzzinya. Kemudian tahap akhir dari metode *fuzzy* adalah defuzzifikasi, yaitu dengan mentransformasikan nilai fuzzifikasi akan ditegaskan dengan proses perhitungan defuzzifikasi dan hasil dari defuzzifikasi akan menjadi inputan untuk penilaian persepsi dan harapan pengunjung yang dilakukan dengan menggunakan rumus *Arithmetic Mean*.

Langkah 2

Langkah selanjutnya yaitu proses pengolahan data dengan metode *servqual*, yang mana skor dalam pengolahan *servqual* didapatkan dari hasil proses *fuzzy*. *Servqual* digunakan untuk mencari perbedaan antara ekspektasi pengunjung tentang sebuah layanan dan pandangan pengunjung tentang layanan yang diberikan, yaitu dengan cara skor persepsi dikurangi dengan skor ekspektasi. *Servqual score* negatif menunjukan bahwa terdapat indikasi adanya *gap* kualitas pada atribut

kualitas tersebut. Sedangkan *servqual score* positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pengunjung. Apabila *servqual score* mempunyai nilai sama antara persepsi dengan harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Langkah 3

Tahapan akhir dalam pengolahan data yaitu dengan metode *customer satisfaction index*. Data pada CSI berasal dari hasil nilai metode *fuzzy-servqual*, yang mana dapat dilakukan dengan cara nilai rata-rata pada kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. Pada tahap ini nantinya akan diketahui sebesar persen tingkat kepuasan pasien yang berkunjung pada Klinik secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan jasa.

5. Tahap Pembahasan

Tahap pembahasan dilakukan dengan cara membahas berbagai konteks berdasarkan hasil yang telah dicapai pada penelitian secara menyeluruh. Dalam tahap ini dapat dijelaskan hasil pemikiran asli peneliti untuk memberikan penjelasan dan interpretasi atas hasil penelitian yang telah dianalisis terhadap temuan masalah yang diperoleh. Selain itu, tahap pembahasan dapat menjadi proses yang penting pada penelitian dalam memecahkan masalah untuk menghasilkan keputusan yang baik.

6. Tahap Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, yaitu dapat mengetahui persepsi atas penilaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang pengunjung rasakan di Klinik Pratama Barokah Medika. Saran yang dapat ditarik adalah dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen Klinik untuk dapat menerapkan sistem mutu yang berkelanjutan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat memuaskan pengunjung, sehingga klinik akan tetap hadir dan beroperasi untuk selama-lamanya.