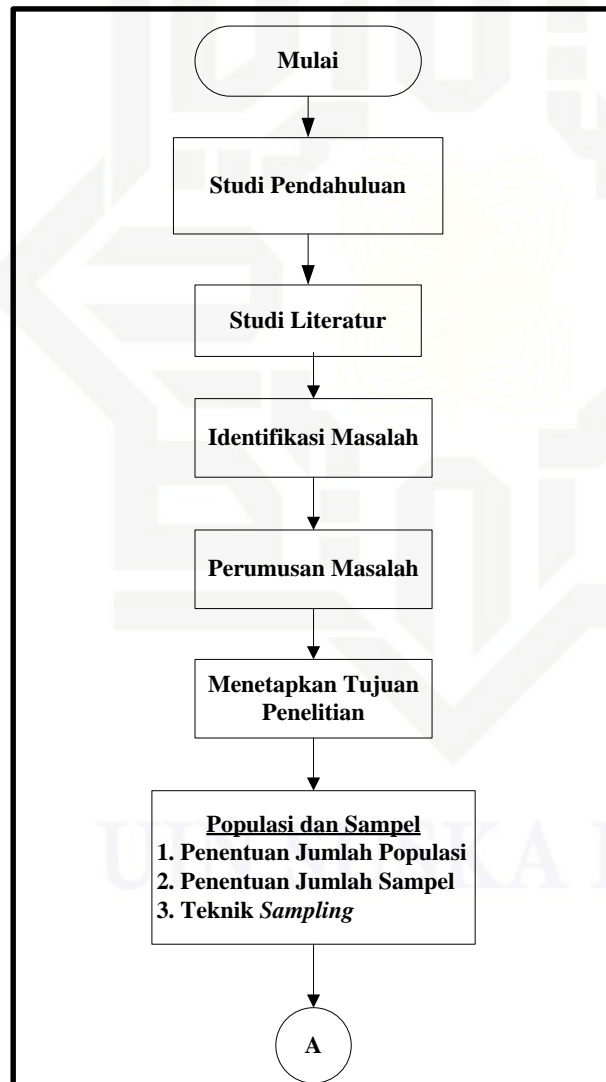


### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi digunakan untuk mengarahkan dan mempermudah proses analisis dalam mencari solusi dalam memecahkan masalah, merancang manajemen penelitian secara baik serta untuk menentukan kualitas dari suatu penelitian. Sehingga bagi seorang peneliti hal ini merupakan salah satu langkah signifikan yang harus ditempuh untuk mendapatkan serta memberikan gambaran dari observasi awal sampai dengan penarikan kesimpulan. Berikut merupakan susunan metodologi penelitian yang digunakan:



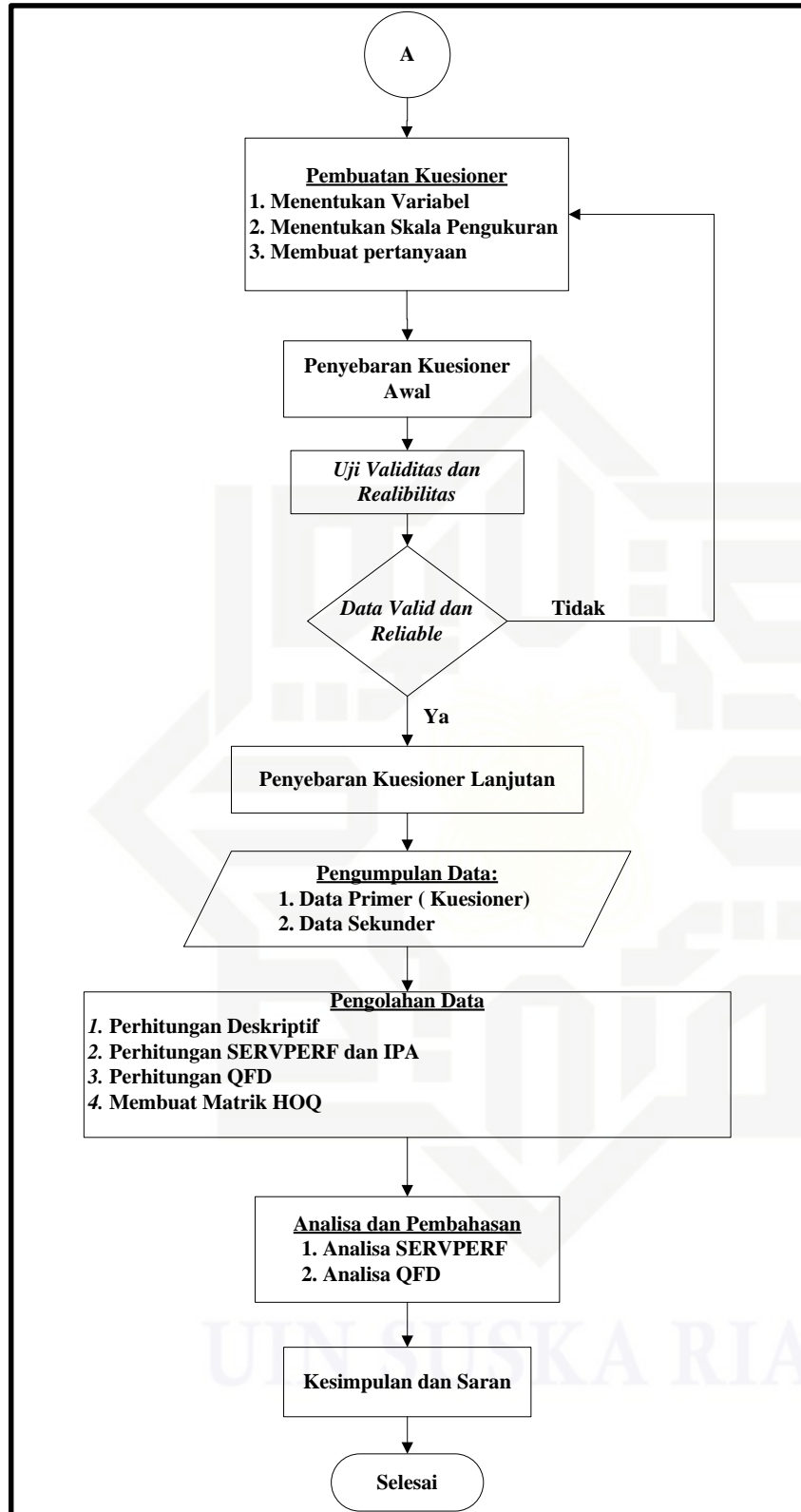
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian (Lanjutan)

### 3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan melalui pengamatan terhadap situasi dan kondisi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. Pengamatan dilakukan pada tanggal 18 Agustus 2016 untuk memperoleh data-data dan informasi-informasi tentang yang berkaitan dengan pelayanan RSUD Bangkinang. Sehingga, dari pengamatan tersebut dapat mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

### 3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga mencapai tujuan penulisan. Penulis menjadikan jurnal ilmiah, buku-buku literatur dan beberapa referensi Tugas Akhir dari alumni sebagai bahan untuk studi pustaka.

### 3.3 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dan didukung oleh teori yang menjadi acuan, ditemukan adanya permasalahan yaitu berkurangnya jumlah kunjungan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Bangkinang pada tahun 2014 sebesar 23% dan hanya meningkat sebesar 2% pada tahun 2015. Salah satu penyebab berkurangnya jumlah pelanggan yaitu kurangnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan. Studi pendahuluan tentang kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner awal pada tanggal 25 Agustus 2016 dengan 10 pertanyaan kepada 30 responden. Dimana hasil penyebaran Kuesioner tersebut, didapat sebanyak 37% responden mengatakan tidak puas dan 63% responden mengatakan puas dengan layanan IGD RSUD Bangkinang. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga, dalam memberikan pelayanan pihak rumah sakit harus dapat memenuhi harapan pasien dengan baik dan tepat. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas kinerja pelayanan, mengetahui atribut layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan serta usulan perbaikan dan pengendalian manajemen pelayanan terhadap IGD RSUD Bangkinang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4 Perumusan Masalah

Tujuan dari perumusan masalah ini untuk memperjelas tentang masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. Agar memudahkan peneliti dalam menentukan konsep-konsep teoritis yang telah ditelaah dan memilih metode pengujian data yang tepat. Dari identifikasi masalah maka didapatkan suatu permasalahan yaitu Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Pada Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode *Service Performance* dan *Quality Function Deployment* ?

### 3.5 Menetapkan Tujuan Penelitian

Menentukan tujuan penelitian merupakan tahap untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu mengetahui atribut pelayanan apa saja yang telah dan belum memuaskan pelanggan IGD RSUD Bangkinang dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan pelanggan serta mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan pelayanan apa saja yang perlu untuk dipertahankan IGD RSUD Bangkinang. Serta memberikan usulan perbaikan kinerja pelayanan pada IGD RSUD Bangkinang.

### 3.6 Populasi dan Sampel

#### 3.6.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri cirinya akan diduga atau objek yang menjadi perhatian dengan karakteristik tertentu. Adapun populasi penelitian Tugas Akhir ini adalah rata-rata jumlah kunjungan perbulan pada tahun 2015 di IGD RSUD Bangkinang sebanyak 570 orang (Sumber: Rekam Medis RSUD Bangkinang, 2016)

#### 3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Dalam penyusunan sampel perlu disusun kerangka sampling yaitu daftar dari semua unsur sampling dalam populasi sampling, dengan syarat (Anindita, 2012) :



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Harus meliputi seluruh unsur sampel
2. Tidak ada unsur sampel yang dihitung dua kali
3. Harus *up to date*
4. Batas-batasnya harus jelas
5. Harus dapat dilacak dilapangan

Ada empat faktor yang harus diperhatikan dalam penentuan besar kecilnya sampel, antara lain:

1. *Degree of homogeneity* dari populasi, makin homogen populasi makin sedikit jumlah sampel yang diambil
2. *Pressisi* yang dikehendaki, makin tinggi tingkat pressisi yang dikehendaki makin banyak jumlah sampel yang diambil
3. Rencana analisa
4. Tenaga biaya dan waktu

Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi tersebut, dapat dilihat pada rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (10% atau 0.1)

Sehingga , Jumlah populasi (N) : 570

$$\begin{aligned} n &= \frac{570}{1 + (570) \cdot (0,1)^2} \\ &= \frac{570}{1 + 5,7} \\ &= \frac{570}{6,7} \\ &= 85,07 \end{aligned}$$



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi, jumlah sampelnya adalah 86 yang artinya kuesioner akan di sebar sebanyak 86 kepada pendamping pasien IGD RSUD Bangkinang.

### 3.7 Teknik Sampling

Dalam hal ini, teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dan *Accidental Sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan data yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013).

### 3.8 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuesioner bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban para responden. Berikut langkah-langkah pembuatan kuesioner :

#### 3.8.1 Menentukan Variabel

Dalam penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti mengacu kepada pendapat Parasuraman. Dimana variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas tujuh dimensi jasa berdasarkan metode Servperf. Adapun tujuh dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (kasat mata). Untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
5. *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. *Access* (terjangkau) menyangkut kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berhubungan dengan lokasi dan saluran komunikasi.
7. *Secure* (Keamanan) aman dari bahaya dan resiko.

Jadi pada penelitian ini akan menggunakan 7 dimensi pelayanan diantaranya *Tangible, Reliability, Resvonsiveness, Assurance, Emphaty, Access, dan Secure*.

### 3.8.2 Menentukan Skala Pengukuran

Pada penelitian ini, penulis menggunakan skala *Likert* sebagai pengukurannya. Dimana kategori yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Jawaban Menurut Skala *Likert*.

Skala	Kategori		
	Kinerja	Kepentingan	Harapan
5	Sangat Baik	Sangat Penting	Sangat Harap
4	Baik	Penting	Harap
3	Cukup Baik	Cukup Penting	Cukup Harap
2	Kurang Baik	Kurang Penting	Kurang Harap
1	Tidak Baik	Tidak Penting	Tidak Harap

Untuk pertanyaan mengenai demografi responden, skala yang digunakan adalah skala Nominal. Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi tabel, simbol, lambang atau nama suatu kategori. Salah satu contoh skala nominal untuk pertanyaan dalam kuesioner:

- Jenis Kelamin Anda ( silahkan beri tanda ✓ )
- Pria       Wanita

### 3.8.3 Menyusun Pertanyaan Kuesioner

Kuesioner disusun mengacu pada enam dimensi jasa pelayanan, dan terdiri dari 5 pertanyaan *tangible*, 5 pertanyaan *reliability*, 4 pertanyaan *resvonsiveness*, 4 pertanyaan *Assurance* 4 pertanyaan *emphaty* dan 4 pertanyaan *Access* serta *Secure* 2 pertanyaan. Jadi jumlah seluruh pertanyaan adalah 28 butir.

Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner

No.	Dimensi	Pernyataan
1	<b>Tangible</b>	Ruang IGD bersih dan nyaman
2		Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman
3		IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat
4		IGD memiliki papan informasi yang jelas
5		IGD memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap
6	<b>Reliability</b>	IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai
7		Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien
8		Tenaga medis teliti dalam menangani pasien
9		Apotik menyediakan obat yang lengkap
10		Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi
11	<b>Responsiveness</b>	Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien
12		Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD
13		Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien
14		Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien
15	<b>Assurance</b>	Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien
16		IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka
17		Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih
18		Dokter dan tenaga medis yang profesional
19	<b>Empathy</b>	Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang diderita pasien
20		Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien
21		Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien
22		Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien
23	<b>Access</b>	Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit
24		Tempat parkir di IGD luas
25		IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi
26		IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari
27	<b>Secure</b>	Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran
28		Tempat parkir yang aman

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 3.9 Penyebaran Kuesioner Awal (*Pre Test*)

Menurut pendapat Singarimbun (2009 dikutip oleh Anindita, 2012). Penelitian untuk *pre test* responden yang di uji adalah sebanyak 30-50 responden, dan jumlah ini sudah mencukupi. Salah satu guna dilakukannya *pre test* yaitu untuk memudahkan peneliti apabila terdapat butir pertanyaan yang tidak valid, jadi peneliti tidak harus menyebarkan kuesioner keseluruh jumlah sampel. Pada penelitian ini untuk *pre test* dilakukan penyebaran kuesioner pada tanggal 03-12 oktober 2016 kepada pendamping pasien IGD RSUD Bangkinang sebanyak 30 Responden.

### 3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah kuesioner dibuat, tahap berikutnya dilakukan uji validitas dan Reliabilitas untuk mengetahui kuesioner layak untuk disebarkan kepada responden atau belum, dan jika belum perlu diperbaiki lagi karena pada penelitian ini yang menjadi alat untuk mengumpulkan data primer adalah kuesioner.

#### 3.10.1 Perhitungan Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan ataupun pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas adalah sebuah perhitungan untuk mengukur apakah pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner yang telah dibuat peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai  $r$  hitung terhadap  $r$  tabel. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005 dikutip oleh Anindita, 2012).

Jumlah sampel dalam *pre test* ini adalah 30 responden yang menjadi minimal untuk pengambilan sampel pada uji *pre test*. Sehingga didapat nilai  $r$  tabel sebesar 0,361 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebuah *software SPSS 17.0 for Windows* agar lebih memudahkan peneliti dalam pengujian validitas terhadap kuesioner yang dibuat. Jika, *corrected*

$item-total\ correlation > r$  tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika nilai  $corrected\ item-total\ correlation < r$  tabel maka pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kinerja, Kepentingan dan Harapan

No.	Item Pertanyaan	R_Table	R_Hitung Kinerja	R_Hitung Kepentingan	R_Hitung Harapan	Kesimpulan
1	Item_1	0,361	0,606	0,634	0,889	VALID
2	Item_2	0,361	0,65	0,764	0,795	VALID
3	Item_3	0,361	0,493	0,779	0,889	VALID
4	Item_4	0,361	0,466	0,523	0,889	VALID
5	Item_5	<b>0,361</b>	<b>0,286</b>	<b>0,257</b>	<b>0,256</b>	<b>TIDAK VALID</b>
6	Item_6	0,361	0,525	0,819	0,389	VALID
7	Item_7	0,361	0,422	0,718	0,399	VALID
8	Item_8	0,361	0,616	0,764	0,509	VALID
9	Item_9	0,361	0,649	0,861	0,417	VALID
10	Item_10	0,361	0,654	0,634	0,889	VALID
11	Item_11	0,361	0,447	0,549	0,795	VALID
12	Item_12	0,361	0,37	0,414	0,889	VALID
13	Item_13	0,361	0,71	0,521	0,613	VALID
14	Item_14	0,361	0,453	0,861	0,756	VALID
15	Item_15	0,361	0,538	0,8	0,889	VALID
16	Item_16	0,361	0,602	0,861	0,613	VALID
17	Item_17	0,361	0,696	0,861	0,509	VALID
18	Item_18	0,361	0,57	0,634	0,417	VALID
19	Item_19	0,361	0,47	0,364	0,534	VALID
20	Item_20	0,361	0,459	0,408	0,889	VALID
21	Item_21	0,361	0,696	0,549	0,795	VALID
22	Item_22	0,361	0,57	0,414	0,889	VALID
23	Item_23	0,361	0,447	0,861	0,889	VALID
24	Item_24	0,361	0,37	0,8	0,613	VALID
25	Item_25	0,361	0,453	0,861	0,889	VALID
26	Item_26	0,361	0,538	0,634	0,613	VALID
27	Item_27	0,361	0,649	0,861	0,389	VALID
28	Item_28	0,361	0,654	0,634	0,399	VALID

(Sumber : Data Olahan SPSS 17.0)

Berdasarkan Tabel 3.3 terdapat 1 Item pertanyaan pada kinerja, kepentingan dan harapan dengan nilai  $corrected\ item\ total\ correlation < 0,361$  yaitu Item\_5 yang berarti pernyataan tersebut tidak valid. Dalam uji *pre test* jika terdapat suatu pertanyaan yang tidak valid maka item pertanyaan tersebut diganti atau

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibuang agar seluruh item pertanyaan yang disebar semuanya valid. Sehingga, peneliti membuang item\_5 maka dengan demikian penyebaran kuesioner dilanjutkan pada 86 responden untuk penelitian dengan 27 pertanyaan saja.

### 3.10.2 Perhitungan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Besarnya koefisien reliabilitas itu yang paling baik adalah 1 dan yang paling buruk 0, namun pada kenyataannya nilai 1 sangat sulit ditentukan. Setelah uji validitas maka dilakukan uji reliabilitas yang biasa disebut uji keandalan dengan memperhatikan *coeffisien* keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Metoda yang digunakan untuk mengatur reliabilitas alat ukur adalah dengan menghitung nilai *alpha cronbach*, dimana nilainya berkisar antara 0,00 sampai dengan 1. Semakin besar nilai *alpha cronbach* (semakin mendekati 1), maka kuisisioner tersebut semakin reliabel.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja, Kepentingan Dan Harapan

Tingkat	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kinerja	0,924	Sangat Erat (Reliabel)
Kepentingan	0,959	Sangat Erat (Reliabel)
Harapan	0,960	Sangat Erat (Reliabel)

(Sumber : Data Olahan SPSS 17.0)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* dari Kinerja yaitu sebesar 0,924 yang artinya sangat erat (Reliabel) dan nilai *Cronbach Alpha* dari Kepentingan yaitu sebesar 0,959 yang artinya Sangat Erat (Reliabel) serta nilai *Cronbach Alpha* Harapan yaitu 0,960 yang artinya Sangat Erat (Reliabel). Jadi, dengan pengolahan ini kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal bila digunakan untuk penelitian selanjutnya.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.11 Penyebaran Kuesioner Lanjutan

Setelah penyebaran kuesioner ke 30 responden dan pertanyaan pada kuesioner semuanya valid dan reliabel maka dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data primer yang nantinya akan diolah menggunakan metode *service performance* dan *Quality Function Deployment*.

### 3.12 Pengumpulan Data

Merupakan salah satu komponen penelitian yang penting, data yang akan digunakan dalam riset haruslah data yang akurat dan benar karena data yang tidak akurat dan salah akan menghasilkan informasi yang salah. Dalam penelitian ada beberapa kelompok data yang disesuaikan dengan karakteristiknya. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 3.12.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau pasien pengunjung IGD di RSUD Bangkinang serta data pengamatan (observasi), dan wawancara serta informasi lainnya.

#### 3.12.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai IGD RSUD Bangkinang yang terdiri dari Profil RSUD Bangkinang dan data yang didapat dari rekam medis.

### 3.13 Pengolahan Data

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dari RSUD Bangkinang selanjutnya dilakukan pengolahan data. Dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap permasalahan yang ada, perlu dirancang suatu alat ukur yang sesuai, dalam hal ini digunakan kuesioner yang berisi beberapa butir pertanyaan yang merupakan indikator dari setiap variabel terkait. Berikut tahapan-tahapan pengolahan data dalam penelitian ini.



1. Pemeriksaan kuesioner, tahapan ini dilakukan setelah data terkumpul dengan memeriksa kelengkapan isi atau jawaban kuesioner dari responden terhadap pertanyaan yang telah diberikan.
2. Rekapitulasi data, setelah jawaban responden terkumpul dan telah diperiksa kelengkapannya maka dilakukan rekapitulasi data.

### 3.13.1 Perhitungan Deskriptif

Pengolahan ini dilakukan untuk mengetahui tentang demografi responden untuk dianalisa. Karna umur dan jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap jawaban yang diberikan.

### 3.13.2 Metode Servperf

Metode *Service Performance* merupakan metode yang menggunakan analisa *Importance Performance Analysis*. Membandingkan antara kepentingan dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan (Hidayatullah, 2006). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut- atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh pelanggan IGD RSUD Bangkinang dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh IGD RSUD Bangkinang.

Metode *importance performance analysis* dapat dimulai dengan tahap sebagai berikut (Rahmawati, 2010):

1. Identifikasi atribut awal
  - a. Identifikasi tingkat kepentingan tiap atribut
  - b. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
  - a. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk
  - b. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu *SPSS 17.0*
  - c. Menentukan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.
  - d. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atas seluruh atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan
  - e. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y. Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X ,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata rata skor tingkat pelaksanaan (kinerja) atau kepuasan pelanggan atas seluruh atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 3.13.3 *Quality Functions Deployment (QFD)*

Metode QFD merupakan suatu teknik yang digunakan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan. Tingginya tuntutan pelanggan membuat perusahaan harus berusaha keras memberikan pelayanan yang baik dan optimal agar mendapatkan kepuasan pelanggan.

#### 3.13.3.1 *House Of Quality*

Tahap pertama dalam pengembangan rumah kualitas adalah menyusun *customer Requirement*. Penelitian ini menggunakan integrasi konsep *Service Performance*. Jadi langkah-langkah untuk membuat rumah kualitas adalah sebagai berikut :

1. Matriks Kebutuhan Konsumen (*Whats*) atau *Voice Of Customer* (VOC)  
Nilai yang dimasukkan dalam VOC adalah kuadran A saja. Atribut pada kuadran ini merupakan atribut yang paling diprioritaskan oleh pihak IGD RSUD Bangkinang untuk diperbaiki berdasarkan suara konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Respons Teknis atau *Technical Descriptor (Hows)*  
*Technical descriptor* merupakan respon pihak IGD RSUD Bangkinang terhadap keinginan-keinginan konsumen berdasarkan atribut pada Kuadran A.
3. Mengembangkan Hubungan antara Matriks *Whats* dan Matriks *Hows*  
Matriks *Whats* merupakan pertanyaan dan matriks *Hows* merupakan jawabannya. Pada rumah kualitas bagian D yaitu menjelaskan hubungan antara *Whats* dan *Hows* dengan pemberian nilai hubungan sebagai berikut :
4. Mengembangkan Hubungan Antara Matrik *Hows*  
Dalam mengimplementasikan kebijakan, kita harus memperhatikan aspek ini. Bila kebijakan yang diambil saling mendukung tentu akan sangat menguntungkan dalam mencapai tujuan. Tetapi bila kebijakan yang diambil saling bertentangan, maka hasil yang akan dicapai tidak akan optimal.
5. Mengembangkan *Prioritized Customer Requirement*  
*Prioritized Customer Requirement* adalah prioritas yang diberikan konsumen terhadap kebutuhan.
  - a. Tingkat Kepentingan (*Importance to Costumer*)
  - b. *Target Value* menggunakan nilai Tingkat Harapan pelanggan.
  - c. Menentukan *Improvement Ratio (IR)*
  - d. *Sales Point* didapat dari pemberian nilai oleh perusahaan.
  - e. *Absolute Weight and Percent (Bobot)*
  - f. Normalisasi Bobot
  - g. Identifikasi *technical descriptor*
  - h. Menentukan interaksi antara keinginan pasien dengan parameter teknik
  - i. Prioritas *technical descriptor* berdasarkan kepentingan relatif



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3.14 Analisa dan Interpretasi Hasil**

Merupakan analisa dari tahapan-tahapan diatas. Selain ketiga tahapan tersebut, tahapan pertama kali yang dilakukan adalah tahapan perencanaan dan persiapan. Adapun tahapann ini antara lain :

1. Menyiapkan dukungan organisasional, meliputi dukungan dari pihak manajemen, dukungan fungsional dan dukungan teknis QFD.
2. Menetapkan tujuan ataupun keuntungan yang diharapkan dari kegiatan QFD.
3. Menentukan siapa konsumen, karena dalam proses QFD penilaian banyak dilakukan oleh konsumen.
4. Menentukan cukupan jasa, dalam hal ini harus ditentukan dahulu bagian mana dari jasa yang termasuk dan tidak termasuk dalam aktivitas QFD.
5. Melengkapi fasilitas yang mendukung bagi pelaksanaan QFD.

**3.15 Kesimpulan dan Saran**

Tahap akhir dari penelitian adalah membuat kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai.