

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat *Mix Method (Qualitatif dan Quantitatif)*, Metode kualitatif pada tiga tahap penelitian awal dan menggunakan metode kuantitatif pada tahap akhir penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo pada Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).

B. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Jumlah pasien yang masuk di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD 'Aisyiyah Ponorogo selama bulan Juni 2016 sebanyak 963 orang, sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini diambil dari bulan Juni 2016 yaitu sebanyak 963 pasien.

C. Sampel

1. Besar Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel menurut Arikunto (2002: 112) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika objeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 %. Dalam penelitian ini digunakan sampel penelitian yang diperoleh dari pasien yang mendapatkan layanan medis (41), ataupun pasien yang pernah

berkunjung di IGD pada kurun waktu 1 bulan yaitu bulan Juni 2016 dengan jumlah 963 orang pasien, selanjutnya sampel penelitian diambil 10 % dan diperoleh jumlah sampel 96 orang.

2. Kriteria Sampel

- a. Inklusif yaitu Pasien IGD yang masuk dalam kategori P2, P3 dan P4
 - 1) P2, yaitu pasien yang gawat tidak darurat, pasien dalam keadaan sakit yang tidak mampu berjalan, dan dalam kondisi bahaya atau penyakit yang parah tetapi tidak mengancam jiwa.
 - 2) P3, yaitu pasien tidak gawat tetapi darurat, Pasien dengan keluhan akut derajat ringan sampai sedang dimana pasien tersebut mampu berjalan.
 - 3) P4 yaitu pasien tidak gawat darurat, Pasien dalam keadaan tidak gawat darurat yang seharusnya secara tepat ditangani dilayani primer atau klinik.
- b. Eksklusif yaitu Pasien termasuk dalam kategori P1
Pasien P1 adalah pasien gawat darurat dalam keadaan kegagalan pada sistem kardiovaskuler atau dalam keadaan mengancam nyawa yang membutuhkan pertolongan segera dan tidak bisa ditunda.

D. Variable Penelitian

Variable penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) mutu layanan medis Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD 'Aisyiyah Ponorogo, dalam hal ini terdiri dari variabel tingkat kepentingan (harapan) pelayanan medis dan variabel tingkat kepuasan (kenyataan yang diterima).

E. Definisi Operasional Variable Penelitian

Quality Function Deployment (QFD) layanan medis di IGD dengan indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan menangani *life saving* yang sudah memenuhi standar.
2. Jam buka pelayanan gawat darurat 24 jam
3. Kesiadaan tim penanggulangan bencana minimal 1 tim.
4. Waktu tanggap pelayanan gawat darurat ≤ 5 menit setelah pasien datang.
5. Pemberi pelayanan kegawat daruratan yang bersertifikat yang masih berlaku ATLS/BTLS/ACLS/PPGD.
6. Kepuasan pelanggan $\geq 70\%$
7. Tidak adanya pasien yang diharuskan membayar uang muka
8. Kematian pasien ≤ 24 jam 100%

F. Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. *Questioner* untuk menganalisa tingkat kepentingan dan tingkat persepsi pasien terhadap layanan medis di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.
2. Wawancara dengan dokter atau bagian manajemen Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo untuk mengetahui respon apa yang akan dilakukan sehubungan dengan hasil penelitian tersebut (*Focus Group Discussion*).

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Matrix KMO (Kaiser, Meiyer, Oikin) dan *Bartlett's Test Of Sphericity* yang diolah dengan SPSS. Data dikatakan valid bila :

- a. Memiliki nilai KMO > 0.5
- b. Nilai eugenvalue harus lebih dari 1 (>1) dan memiliki factor loading > 0.4 pada setiap pertanyaan.
- c. Jika setiap kuisisioner menunjukkan factor loading > 0.40 dan mengelompok di satu kelompok (kelompok 1 atau 2) maka menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam suatu variable adalah valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

H. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan diproses dan diolah. Hasilnya akan disusun dalam bentuk tabulasi yang terdiri atas tabel tingkat kepentingan terhadap mutu layanan medis, tabel kenyataan yang diterima (kepuasan) terhadap mutu layanan medis. Tabel- tabel tersebut diatas kemudian akan digunakan untuk penyusunan HOQ (*House Of Quality*) dengan langkah-langkah penyusunan sebagai berikut :

1. Menentukan *Customer Needs* (WHATs), Tahap ini mengarahkan penelitian untuk mendapatkan data tentang customer needs (atribut produk). Data tingkat kepentingan atribut produk ini diperoleh dari hasil kuisisioner tentang harapan dan kenyataan yang diterima pasien terhadap layanan medis.
2. Menentukan *Technical Respon* (HOWs), Respon teknis adalah respon yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi customer needs. Respon teknis ini diperoleh dengan cara wawancara dengan pihak perusahaan. Respon ini diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan medis di Rumah Sakit sesuai dengan apa yang diinginkan pasien.
3. Menentukan Hubungan Antara *WHATs* dan *HOWs* (*Relationship*), *Relationship matrix* memperlihatkan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon teknis. *Relationship* menunjukkan sejauh mana pengaruh respon teknis yang diberikan dalam meningkatkan kinerja atribut – atribut layanan yang dipentingkannya.

Table 3.1. Hubungan antara *Technical Response* dengan *Customer Need*

Simbol	Nilai Numerik	Tingkat Hubungan
<i>Blank</i>	0	Tidak ada hubungan
Δ	1	Mungkin ada hubungan (lemah)
\bigcirc	3	Ada hubungan (sedang)
\odot	9	Sangat kua hubungannya

4. Menentukan *Technical Correlation* (Hubungan Antar Matrix *HOWs*)
Teknikal korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara masing – masing technical deskriptor.

Table 3.2. Hubungan antar *Technical Response*

Simbol	Tingkat Hubungan
\odot	Hubungan positif sangat kuat
\bigcirc	Hubungan positif cukup kuat
\bullet	Hubungan negatif cukup kuat
Δ	Hubungan negatif sangat kuat

5. Menentukan *Planning Matrix*, Planning matrix merupakan analisa perhitungan yang dilihat dari Perusahaan yang nantinya perhitungan itu akan dimasukkan dalam *House Of Quality* (HOQ).
6. *Technical Matric*, merupakan matrik yang dibentuk dari penentuan *technical respon*.

I. Analisis Pengelohan Data

Tahap selanjutnya adalah menganalisa hasil pengolahan data seperti tingkat kepentingan atribut jasa pelayanan, kinerja atribut jasa pelayanan perusahaan dan pesaing, rata – rata nilai target atribut jasa

pelayanan, rasio perbaikan, nilai penjualan, bobot atribut jasa pelayanan dan normalisasi bobot.

J. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini kami akan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia.
2. Responden dijamin dan dilindungi dalam segala bentuk kerugian dalam penelitian ini.
3. Responden diberitahu tentang keuntungan dari penelitian ini.
4. Tidak ada pemaksaan dalam pengisian kuesioner.
5. Responden dijaga kerahasiannya.
6. Untuk melakukan penelitian di RSUD 'Aisyiyah Ponorogo terlebih dahulu mendapat ijin dari pimpinan rumah sakit.
7. Pemberian *questioner* ataupun wawancara dilakukan pada saat-saat suasana tenang di luar jam-jam sibuk Rumah Sakit.