

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Simo, Boyolali, Jawa Tengah pada pasien rawat jalan.

3.1.2 Waktu penelitian

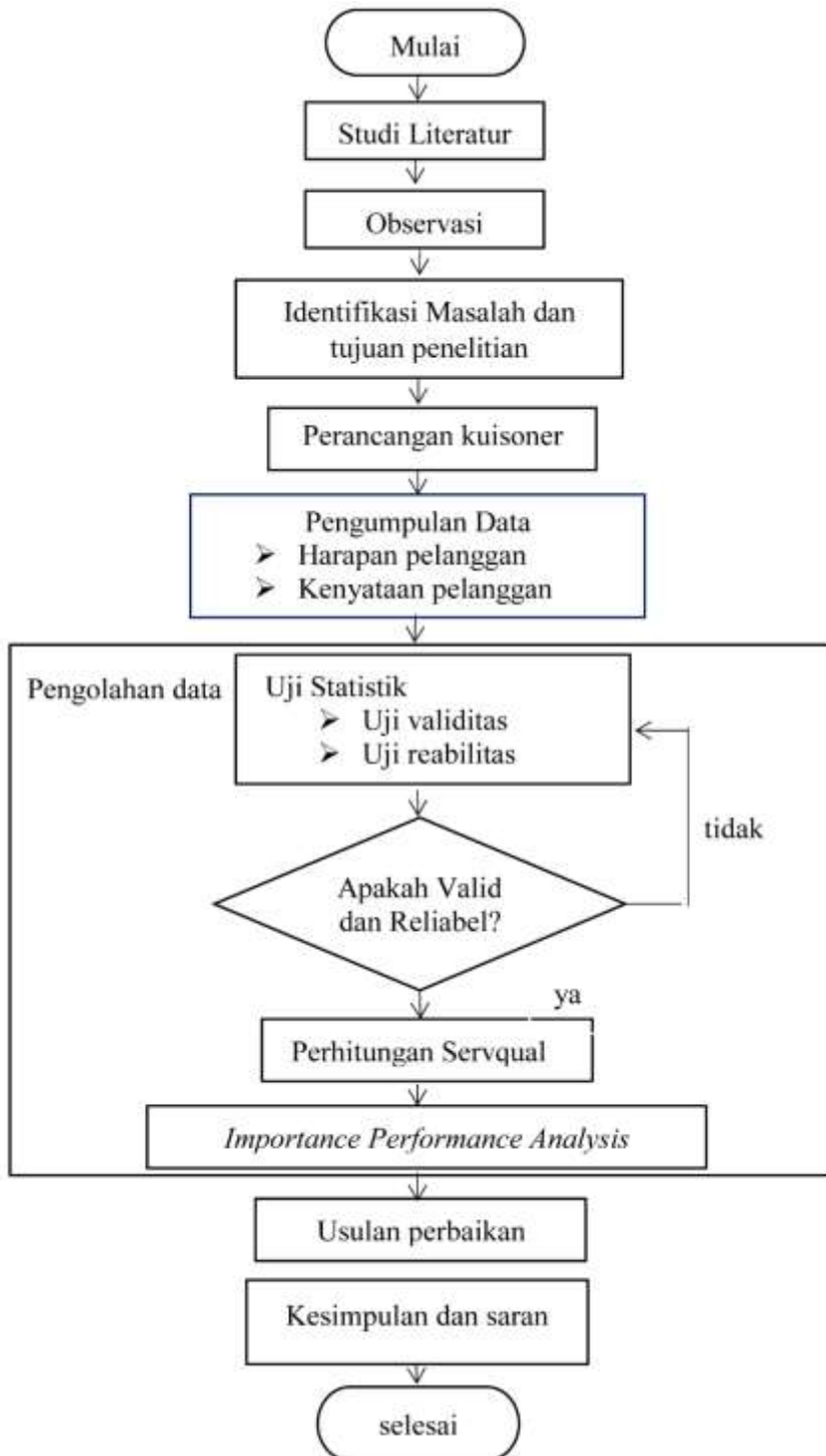
Waktu pelaksanaan penelitian dapat dilihat di Tabel 2 .

Tabel 2 Jadwal Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Bulan													
		Juni 2022	Juli 2022	Ags 2022	Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2022	Mar 2023	Apr 2023	Mei2 023	Juni 2023	
1.	Penyusunan Proposal	█													
2.	Ujian proposal		█												
3.	Pengambilan Data			█	█	█	█	█	█	█	█				
4.	Analisis Data									█	█	█			
5.	Penyusunan skripsi											█	█	█	
6.	Ujian skripsi														█

3.2 `Flowchart Penelitian

Alur pelaksanaan dapat dilihat pada *flowchart* Gambar 1.



Gambar 2 Flowchart Penelitian

Berikut penjelasan alur flowchart pada Gambar 2.

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah tahapan awal untuk mengumpulkan dan mengetahui informasi-informasi yang diperlukan yang bersumber dari jurnal-jurnal, buku, dan referensi lainnya.

2. Observasi

Observasi dilakukan di rawat jalan RSUD Simo, Boyolali dengan mengamati secara langsung tentang objek-objek yang akan dilakukan untuk penelitian.

3. Identifikasi Masalah dan Tujuan penelitian.

Setelah melakukan observasi maka dilakukan identifikasi masalah bertujuan untuk menganalisis kondisi RSUD Simo dan mengidentifikasi permasalahan tersebut, apa yang mungkin terjadi dan berhubungan dengan metode yang telah dipelajari. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

- Untuk mengetahui faktor ketidakpuasan pelayanan rawat jalan di RSUD Simo.
- Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Simo.

4. Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner merupakan langkah awal yang akan digunakan untuk memperoleh data. Perancangan kuesioner disusun setelah menentukan atribut yang digunakan dalam penelitian. Kuesioner berisi pernyataan yang sesuai dengan atribut pada masing-masing dimensi dan disesuaikan dengan penelitian. Atribut akan digunakan dalam pembuatan kuesioner dan skala penilaian digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kualitas layanan rawat jalan RSUD Simo.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data Harapan dan Kenyataan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan sebanyak 30 responden pasien rawat jalan.

6. Pengolahan Data

Setelah data kuesioner terkumpul selanjutnya yaitu tahap pengolahan data. Tahap pengolahan data sebagai berikut:

- a) Uji validitas digunakan untuk mengetahui keakuratan tiap masing – masing pertanyaan pada kuesioner yang telah disebarkan kepada pasien rawat jalan perhitungan dilakukan

dengan rumus 1, akan tetapi dalam penelitian ini menggunakan Software SPSS.

- b) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuesioner, perhitungan dilakukan dengan rumus 2, akan tetapi dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS*.

Setelah melakukan uji Validitas dan Reliabilitas dengan hasil yang valid dan reliabel tahapan selanjutnya melakukan perhitungan *Servqual* yang Kemudian dilakukan perhitungan skor tingkat kepuasan dari dimensi dan atribut dengan *Servis Quality (Servqual)* dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berisi penentuan bobot tingkat kepuasan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian data dihitung menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dianalisis menggunakan diagram kartesius.

7. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan dilakukan setelah pengolahan data dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* kemudian di terapkan pada diagram kartesius untuk dietahui pada bagian mana pelayanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki pada bagian pelayanan pada RSUD Simo.

8. Saran dan Kesimpulan

Dari hasil analisis kemudian dilakukan langkah akhir yaitu mengambil kesimpulan dari hasil akhir dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, maka selanjutnya memberikan masukan dan saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak rawat jalan RSUD Simo sehingga mencapai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.