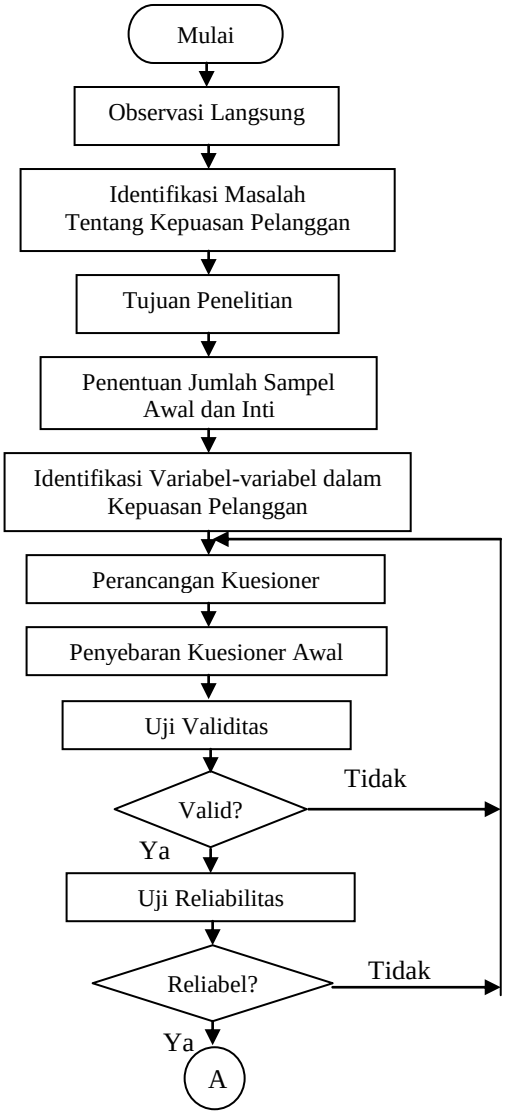
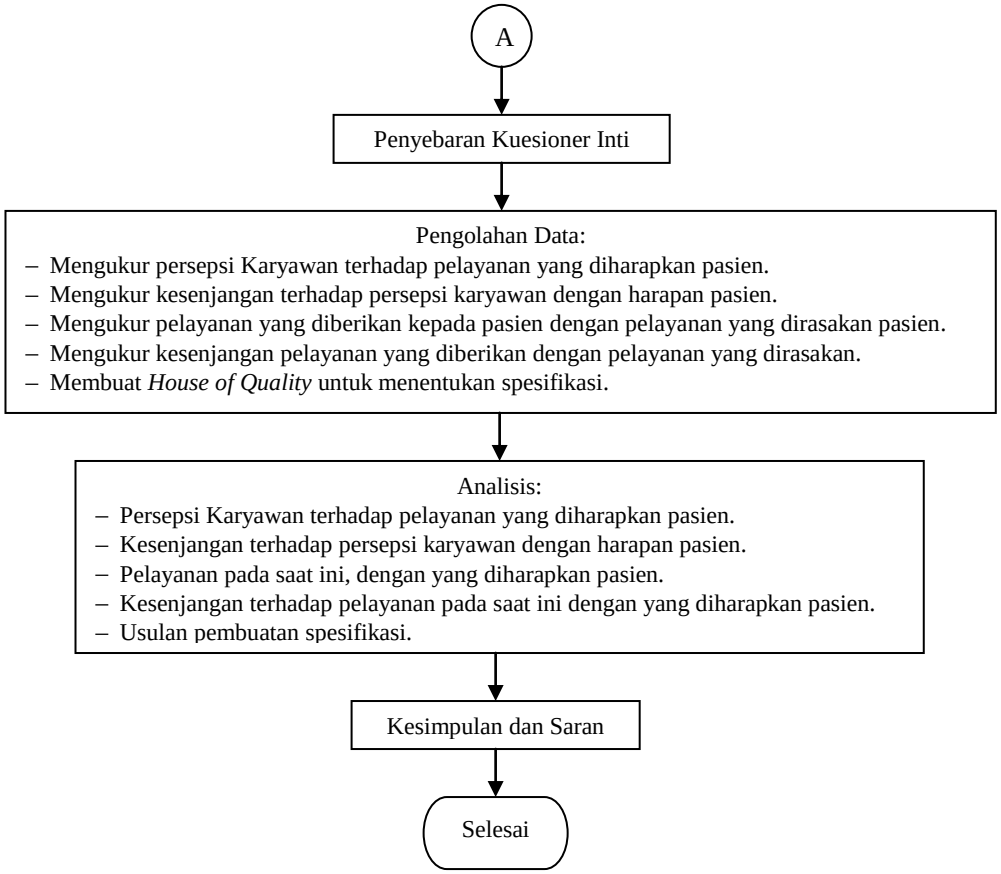
Bab 3
Metodologi Pemecahan Masalah

3.1. Metodologi Pemecahan Masalah

Metodologi pemecahan masalah dalam penelitian ini, merupakan kerangka dalam menyelesaikan penelitian di PT. Widya Bhakti Inti. *Flowchart* ini bertujuan untuk memudahkan penelitian dalam melakukan urutan langkah-langkah penelitian, gambaran tentang langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.





Gambar 3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah.

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pemecahan masalah ini adalah:

3.2.1. Metode Observasi Langsung

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian langsung ke Poliklinik Widya Bhakti Inti. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan penulis untuk melakukan observasi dan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan sebagai bahan pengidentifikasian masalah.

3.2.3. Identifikasi Masalah

Identifikasi kepuasan pelanggan dengan menganalisis bagaimana pelayanan yang diberikan manajemen Poliklinik Widya Bhakti Inti.

3.2.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memperbaiki jasa pelayanan yang ada di Poliklinik Widya Bhakti Inti.

3.2.5. Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu, (Sugiyono, 2004) dengan tingkat kesalahan 5% dari jumlah populasi pasien di Poliklinik Widya Bhakti Inti.

3.2.6. Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan Pelanggan

Melakukan pengelompokan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan dalam kuesioner berdasarkan lima dimensi *Parasuraman's Servqual Model* yang meliputi dimensi *Tangibles, Reability*, *Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty*.

3.2.7. Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner merupakan langkah awal dalam melakukan observasi dengan menggunakan kuesioner, yaitu dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil obserasi dan studi kepustakaan yang kemudian disusun menjadi kuesioner yang baik untuk disebarkan.

3.2.8. Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana validasi untuk mengukur instrumen tersebut apakah dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur atau tidak dengan persamaan kolerasi *pearson product moment* yang kemudian hasil perhitungan kolerasi tersebut dibandingkan dengan r tabel dengan menggunakan SPSS versi 15.

3.2.9. Uji Reabilitas

Yaitu untuk mengetahui tingkat reabilitas setiap pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan metode koefisien *alpha cronbach* yang kemudian membandingkannya dengan teori kriteria Guilfrod.

3.2.10. Penyebaran Kuesioner Inti

Setelah pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya mulai menyebarkan kuesioner inti kepada pasien di Poliklinik Widya Bhakti Inti.

3.2.11. Pengolahan Data

Setelah data yang dikumpulkan sudah lengkap, maka dilakukan proses pengolahan data pertanyaan kualitas pelayanan yang terbagi ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan dan melakukan pengolahan kesenjangan yang terjadi yaitu dengan model *gap* 1 dan *gap* 5 yang dikembangkan dari metode *Parasuraman's Servqual Model* dan untuk membuat spesifikasi dengan menggunakan *House of Quality*.

3.2.11.1. Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Diharapkan Pasien dan Nilai Kesenjangannya.

Menghitung rata-rata jawaban pihak penyedia jasa, berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap harapan pelayanan pasien dengan pelayanan yang diharapkan pasien yang merupakan *gap* 1. yang meliputi lima dimensi *Parasuraman's Servqual Model* yaitu meliputi *Tangibles* (nyata), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

3.2.11.2. Pengolahan Data Pelayanan Yang Diberikan Yang Dirasakan Pasien dan Nilai Kesenjangannya.

Menghitung rata-rata jawaban pihak penyedia jasa, berkaitan dengan pelayanan yang dirasakan pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang merupakan *gap* 5. yang meliputi lima dimensi *Parasuraman's Servqual Model* yaitu meliputi *Tangibles* (nyata), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

3.2.11.3. Membuat *House of Quality* untuk Menentukan Spesifikasi.

Setelah semua data diketahui kesenjangannya, maka berikutnya membuat *House of Quality* untuk mengkonversi *voice of costumer* secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi.

3.2.12. Analisis

3.2.12.1. Analisis Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang diharapkan Pasien.

Analisis ini dilakukan dari hasil pengolahan data rata-rata jawaban pihak penyedia jasa yang mengenai persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan pasien yang merupakan *gap* 1.

3.2.12.2. Analisis Pelayanan Yang Dirasakan Pasien Dengan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan.

Analisis yang dilakukan dari pengumpulan dan pengolahan data diatas mengenai kepuasan pelanggan dilihat dari kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yang merupakan *gap* 5.

3.2.12.3. Usulan Pembuatan Spesifikasi.

Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data diatas, maka dilakukan analisis terhadap HOQ untuk mengetahui posisi-posisi relatif pelayanan yang ada di pasaran yang merupakan kompetitor. Maka analisis inilah yang dapat dijadikan sebagai landasan usulan pembuatan spesifikasi pelayanan pada Poliklinik Widya Bhakti Inti.

3.2.13. Kesimpulan Dan Saran

Berisikan tentang kesimpulan yang berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai semua permasalahan tentang kepuasan pelanggan di Poliklinik Widya Bhakti Inti. Serta memberikan saran dan usulan pembuatan spesifikasi pelayanan kepada Poliklinik Widya Bhakti Inti karena selama ini belum memiliki spesifikasi pelayanan.