

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, adapun landasan yuridisnya sesuai dengan Permenkes no 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Alasan pemilihan objek penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilatar belakangi oleh masih rendahnya Pelayanan Instalasi Rawat Inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Irawan soehartono (2004:9) metode penelitian adalah “cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan”¹. Metodologi penelitian merupakan satu hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, dengan menggunakan suatu metode dalam penelitian maka akan dapat mendeskripsikan sumber data yang diperlukan sehingga dapat menjawab pertanyaan – pertanyaan yang timbul dalam suatu penelitian, sehingga didapatkan pemecahan masalah yang tepat.

Dalam penelitian ini, peneliti memakai pendekatan kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini dinilai paling sesuai, melihat pada topik permasalahan yang diangkat. Peneliti bermaksud untuk mengetahui, mempelajari

¹ Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial* :PT Remaja Rosdakarya: Bandung.2004 Hlm.9

dan memahami situasi serta kondisi yang terjadi di lapangan. Metode penelitian kualitatif sebuah cara atau upaya lebih untuk menentukan pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu permasalahan. Kemudian hasil yang didapatkan dilapangan tersebut, baik berupa data / dokumen, dan wawancara di deskripsikan dan dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2013 : 4) mengemukakan, yaitu : “Metode – metode untuk mengeksplorasi dari memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau dari kemanusiaan”². Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya – upaya penting seperti mengajukan pertanyaan – pertanyaan dari prosedur – prosedur, mengumpulkan data spesifik para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data.

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ini peneliti mendapat sumber data tentang Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dari narasumber yang dipercaya dan dapat digali informasinya secara mendalam. Selain itu dengan memakai pendekatan ini peneliti dapat terus merespon serta dapat terus memberikan interpretasi terhadap gejala yang terjadi berkaitan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, digunakanlah pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian ini sehingga peneliti mendapatkan deskripsi yang jelas tentang data serta informasi yang dibutuhkan agar tetap *in fact* atau sesuai dengan fakta yang ada, serta bukan rekaan semata. Metode kualitatif juga berusaha menjelaskan Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah

² Creswell John.W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.2013.Hlm.4

Sakit Umum Daerah Kota Bandung apakah sudah berkualitas. Dan juga, metode ini berusaha menjelaskan seperti apakah pelayanan yang berkualitas.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

1. Data primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (*interview*) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut. Data - data primer ini merupakan unit analisis utama yang digunakan dalam kegiatan analisis data. Dalam hal ini data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan observasi serta dokumen – dokumen mengenai Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (uber silalahi,2010:291). Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2007:2009) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu :

1. Observasi

Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Contohnya dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, ini peneliti langsung dapat melakukan observasi mengenai bagaimana pelayanan rawat inap yang diberikan oleh para tenaga medis, dan juga melihat secara langsung bagaimana pelayanan rawat inap yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

2. Wawancara

Esterberg *dalam* Sugiyono (2007:211), mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara,

peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2007:213). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

3.4 Unit Analisis Data

Menurut Hamidi (2005 : 75 – 76) menyatakan bahwa unit analisis data adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informal awal dari. Kepala Pelayanan Medis RSUD Kota Bandung, tenaga medis keluarga pasien yang memadai ketika peneliti mengawali aktivitas pengumpulan data.

3.5 Penentuan Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar – benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor – faktor kontekstual. Jadi dalam hal ini sampling di jaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Kemudian maksud kedua dari informan adalah untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang di bangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) informan yang dimaksud yaitu pihak - pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Kota Bandung		Ka.Seksi Pelayanan Medis
2	Kepala Ruangan Instalasi Rawat Inap		1. Ka.Ruangan VIP 2. Ka.Ruangan Kelas 1 3. Ka.Ruangan Kelas II 4. Ka.Ruangan Kelas III
3	Tenaga Medis		Tenaga Medis Ruangan VIP, kelas I, II, dan III
4	Keluarga Pasien		Untuk memferivikasi pelaksanaan pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang utama adalah peneliti sendiri (Sugiyono, 2014 : 59). Oleh karena itu Instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian. Namun setelah fokus penelitian menjadi jelas mungkin akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang di harapkan dapat di gunakan untuk menjangring data pada sumber data yang lebih luas, dan mempertajam serta melengkapi data hasil observasi dan wawancara (Sugiyono, 2014 : 61).

3.7 Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat tentang pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari

informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya sudah tidak jenuh.

Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

a. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Laporan atau data yang diperoleh di lapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berartimerangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

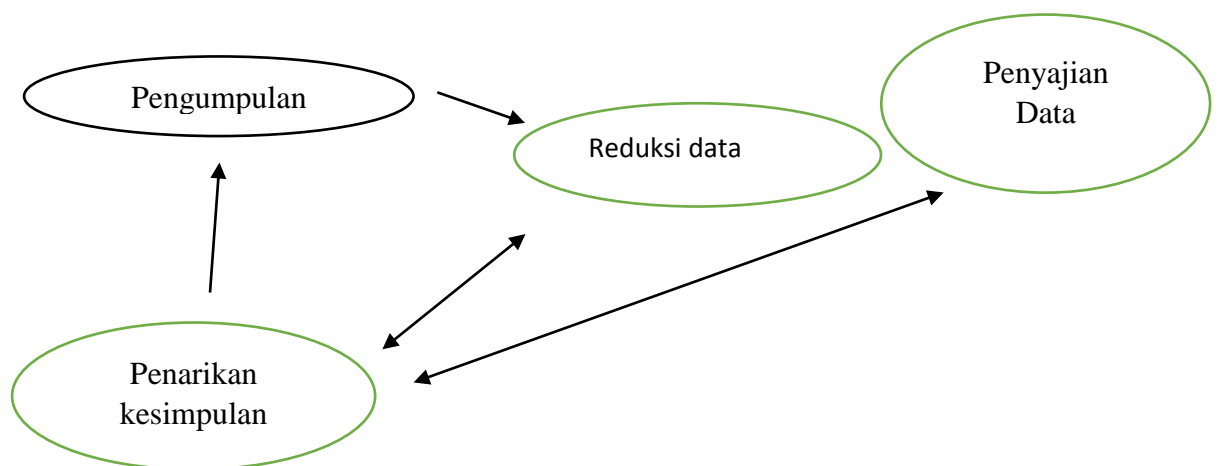
Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif,

dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Penarikan Kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

Berikut adalah gambar dari analisis data dan model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007:189):



Gambar 3.4 Teknik Analisis Data
Sumber : Sugiyono (2007)

3.8 Operasional Parameter

Tabel 3.2
Operasional Parameter

Variabel	Aspek Kajian	Parameter	Sumber data
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpeliharanya ruang rawat inap yang memadai 2. Perbandingan antara tenaga kesehatan dengan jumlah pasien seimbang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruang Rawat Inap 2. Tenaga Medis/ Perawat RSUD Kota Bandung
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handal dalam melayani pasien 2. Penempatan tenaga medis sesuai dengan keahliannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruang Rawat Inap 2. Tenaga Medis/ Perawat RSUD Kota Bandung
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat dalam menangani pasien darurat dan kritis 2. Tanggap dalam melayani keluhan dan tuntutan pasien 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruang Rawat Inap 2. Tenaga Medis/ Perawat RSUD Kota Bandung
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian jam visite dokter 2. Adanya kepercayaan pasien layanan terhadap pihak tenaga medis dan Dr 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruang Rawat Inap 2. Tenaga Medis/ Perawat RSUD Kota Bandung
	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga medis memberikan pelayanan dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan 2. Tidak ada perlakuan diskriminatif dari tenaga medis kepada pasien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruang Rawat Inap 2. Tenaga Medis/ Perawat RSUD Kota Bandung

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di RSUD Kota Bandung, Jalan Rumah Sakit N0 22 Ujungberung Kota Bandung, berkaitan dengan Pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Adapun waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mulai pada bulan November 2018 sampai dengan bulan Mei 2019.