

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (Tresiana 2013: 14) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara pengukuran. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan. Sebagaimana lazimnya perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, baik wawancara, observasi, partisipasi dan dokumentasi.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu yang tujuannya adalah untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah identitas. Yin (Tresiana 2013: 34) memberikan pengertian bahwa dalam penelitian studi kasus menggali kesatuan atau fenomena tunggal (kasus) yang dibatasi oleh waktu dan aktivitas. Misalnya adalah pembatasan dari program, kejadian, proses, institusi atau kelompok sosial.

Peneliti menggunakan penelitian studi kasus karena responsibilitas RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo merupakan penelitian yang menggunakan beberapa kelompok atau instansi untuk diwawancarai demi mendapatkan sebuah kualitas data yang relevan dengan berita yang ada. Peneliti juga berpendapat bahwa penelitian studi kasus menggunakan berbagai sumber data untuk mengungkapkan fakta dibalik kasus yang diteliti.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif perlu menetapkan fokus. Fokus menurut Creswell (Tresiana 2013: 39) merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. Menurut Spradly (Sugiyono 2012: 208), dikatakan bahwa fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan alasan-alasan tidak responsible-nya RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo menangani kasus pembuangan pasien, sehingga dapat terlihat sejauh mana responsibilitas RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam menangani kasus pembuangan pasien bernama Edi Suparman dengan menggunakan parameter responsibilitas menurut Jabra dan Dwivedi (Widodo, 2001) sebagai berikut:

1. Pemahaman akan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Pemahaman akan tanggung jawab dalam penelitian ini dilihat dari sejauh mana pemahaman pegawai RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo melaksanakan tugas

dan tanggung jawabnya berdasarkan SOP (*standard operating procedur*) yang ada.

2. Pemberian wewenang sesuai tanggungjawab.

Pemberian wewenang dalam penelitian ini dilihat dari sejauh mana para atasan menggunakan jabatannya dalam memberikan tugas pada bawahannya untuk menciptakan pelayanan prima bagi para pasien RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo, dan kriteria apa saja yang dilihat untuk memberikan wewenang pada bawahannya.

3. Adanya evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja dalam penelitian ini dilihat dari sejauh mana pihak RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo melakukan penilaian terhadap para pegawai, baik pengadaaan rapat, dan *feedback* apa yang didapat dari evaluasi tersebut.

4. Tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu.

Tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dalam penelitian ini dilihat dari ada tidaknya perbedaan dalam memberikan pelayanan dan tindakan pada pasien sesuai jalur pengobatan yang digunakan, baik pasien umum, pasien BPJS Kesehatan, maupun pasien yang menggunakan fasilitas berobat gratis dari Walikota.

5. Komitmen dari pimpinan.

Komitmen dari pimpinan dalam penelitian ini dilihat dari sejauh mana para pimpinan berkomitmen dalam mengarahkan para bawahannya agar melaksanakan tugas dengan benar demi terwujudnya visi dan misi RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam Moleong (2007: 128) merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*) yaitu dilakukan di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada data yang dimiliki oleh penulis bahwa terdapat permasalahan pembuangan pasien.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder antara lain:

- a. Data Primer, data yang diperoleh dari hasil wawancara yang penulis lakukan serta pengamatan secara langsung terhadap informan. Data primer merupakan unit analisis utama yang digunakan dalam kegiatan analisis data.
- b. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang berkaitan dengan RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam merespon kasus pembuangan pasien bernama Edi Suparman yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

2. Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dalam kasus pembuangan pasien serta tanggapan dari masyarakat tentang kasus pembuangan pasien yang dilakukan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Sedangkan untuk sumber data sekunder yang diperoleh dilapangan selama proses penelitian berlangsung meliputi:

Tabel 3.1 Dokumen Penelitian

No.	Nama Dokumen
1	Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2	Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
3	Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 69.1/IV.41/HK/2012 tanggal 8 Februari 2012, tentang Penetapan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).
4	<i>Standart Operating Procedur</i> (SOP) Pegawai RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung

Sumber: Diolah oleh peneliti, Maret 2015

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah. Jika dilihat dari segi tehnik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan dengan maksud tertentu. Menurut Lincoln dan Guba (Tresiana 2013:98), bahwa tujuan wawancara adalah untuk mengetahui

apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, dan bagaimana pandangannya tentang dunia. Esterberg (Sugiono 2012: 231) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Dimana wawancara terstruktur digunakan sebagai tehnik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat perekam dan catatan-catatan kecil peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.2

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1	Dr. A. Taufiq Nur	Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo
2	Ibu Evrilia, SKM	Kepala Perawat RSUD dr. A. Adi Tjokrodipo
3	Wanto JS, S. Kep	Kepala Ruangan Rawat Inap E1 RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo
4	Rifqi Sawaludin	Pegawai RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo (Koordinator Outsorcing Bidang Cleaning Service)
6	Ibu Atiek Sulistiowati	Masyarakat (pasien RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo)
7	Bapak Adi	Masyarakat (pasien RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo)
8	Bapak Ahmad Saleh David Faranto, S.H., M.H	Asisten Ahli Ombudsmen Provinsi Lampung

Sumber: Diolah oleh peneliti, Maret 2015

2. Observasi

menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono 2012: 145), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks dimana proses tersebut disusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung melihat ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data primer yang berisi datafaktual, cermat, dan terinci mengenai keadaan dilapangan, kegiatan manusia, serta situasi sosial dilokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012: 145), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya data-data, peraturan, dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data-data yang dijadikan informasi dalam penelitian ini berupa data-data yang berkaitan dengan responsibilitas RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (Sugiyono 2011: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan

mengorganisasikan data, manjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono: 2011: 246), analisis data pada penelitian kualitatif meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Saat penelitian berlangsung, banyak informasi yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian dan perlu dilakukan pemilahan data untuk menemukan hal-hal pokok yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti memilih dan menyeleksi data sesuai dengan aspek-aspek responsibilitas RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan dalam bentuk teks naratif. Teknik ini diaplikasikan oleh peneliti melalui dua bagian. Pertama, penyajian awal dilakukan pada saat

penarikan sejumlah kesimpulan dari hasil reduksi data penelitian. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk tabulasi triangulasi penelitian. Kedua, penyajian dalam pembahasan penelitian yang merupakan sekumpulan simpulan-simpulan dari hasil reduksi atas fokus masalah penelitian

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan atas penelitian setelah dilakukan verifikasi secara terus-menerus, sejak awal memasuki lapangan dan selama proses penelitian berlangsung. Peneliti berusaha untuk menganalisa dan mencari pola tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis, dan sebagainya yang dituangkandalam kesimpulan yang tentative.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dapat dikretahui melalui teknik pemeriksaan. Sugiyono (2012: 270) menyebutkan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredibilitas

Uji Kredibilitas atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kalitatif antara lain dilakukan dengan:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan narasumber yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan saling terbuka, saling mempercayai hingga tidak ada yang disembunyikan lagi.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau tidak. Dengan demikian peneliti dapat mendeskripsikan data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian kualitatif berarti sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

2. Uji *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat kepercayaan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil. Menurut Sanafiah (Sugiyono 2012: 278), jika pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

3. Pengujian *Dependability*

Pengujian *dependability* dalam penelitian kualitatif disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplika penelitian tersebut. Menurut Sanafiah (dalam Sugiyono 2012: 278),

jika peneliti tidak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka penelitiannya patut diragukan.

4. Pengujian *Konfirmability*

Penelitian *konfirmability* sebagai uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian dengan dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Menggunakan penelitian kualitatif jangan sampai hasilnya ada, tetapi prosesnya tidak ada.