

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:8-12), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yang di lakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitiannya menekankan pada makna daripada generalisasi.

Sedangkan Bungin (2007:124) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang berusaha memandang apa yang terjadi di dalam dunia sosial (kehidupan sehari-hari) dan melekatkan temuan-temuan yang di peroleh di dalamnya. Dimana penelitian ini bertujuan menggali atau membangun suatu proposisi dan menjelaskan makna di balik realita.

Menurut Lodico, Spoulding, dkk dalam Emzir (2010: 2), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode penalaran

induktif yang dapat mengungkap banyak perspektif, penelitian ini berfokus pada gejala sosial dan perasaan atau persepsi dari para partisipan.

Sehingga berdasarkan beberapa penjelasan diatas metode penelitian kualitatif yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang berlandaskan pada kejadian-kejadian atau fenomena yang ada di lapangan, dengan peneliti sendiri sebagai instrument kunci, menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisisioner, yang mana hasil dari penelitian ini akan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

## **B. Fokus Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010:207), fokus penelitian merupakan batasan masalah, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian ini, penentuan fokus dalam penelitian di dasarkan kepada kebaruan informasi yang ingin di peroleh dari situasi di lapangan, untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang akan diteliti. Di sini peneliti memfokuskan masalah penelitian pada kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS, melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari enam dimensi menurut Wibawa (2010:182).

1. Kepuasan; yakni kepuasan masyarakat atau pihak yang di layani terhadap jumlah dan mutu produk (layanan), prosedur (jelas, mudah, dan pasti), biaya (murah dan pasti), waktu (cepat dan pasti), keramahan, kebersihan, keindahan ruang dan gedung, kemudahan akses ke gedung lain, dan sebagainya. Informasi ini di peroleh dengan menyebarkan angket kepada pasien atau masyarakat pengguna layanan rawat inap kelas III di RSUDS.

2. Responsivitas; yakni relevansi program, kegiatan, pelayanan, terhadap kebutuhan atau harapan masyarakat. Ini di ukur sendiri oleh peneliti dengan cara: Melakukan wawancara kepada masyarakat pengguna layanan apakah kegiatan maupun layanan RSUDS telah sesuai dengan harapan mereka, apakah kegiatan atau layanan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Informasi yang di peroleh lalu di sesuaikan dengan kegiatan atau layanan yang di produksi oleh RSUDS. Semakin banyak yang cocok atau sama berarti semakin *responsive* RSUDS terhadap masyarakat. Informasi ini juga di dekati dengan melihat proses perencanaan dari RSUDS tersebut; Apakah partisipatif melibatkan masyarakat, ataukah bertindak secara sepihak menyusun rencana.
3. Responsibilitas; yakni ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang mengikatnya. Ini di nilai dengan melakukan wawancara dan observasi kepada pegawai RSUDS dan pihak terkait tentang kegiatan dan layanan RSUDS, adakah yang melanggar peraturan perundang-undangan ataupun kebijakan lain. Jika ada barulah di lakukan pendalaman terhadap pelanggaran yang dimaksud.
4. Transparansi; yakni keterbukaan RSUDS di hadapan publik (masyarakat pengguna layanan rawat inap kelas III dan instansi-instansi terkait) serta kesediaan dinas dalam memberikan informasi yang di mintai publik. Informasi ini di dapat dengan cara melakukan wawancara dan observasi kepada masyarakat pengguna layanan rawat inap kelas III, instansi-instansi terkait dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).
5. Akuntabilitas; yakni mutu pertanggung-jawaban dinas terhadap masyarakat dan instansi pengawas. Informasi ini di peroleh dengan melihat laporan-

laporan pertanggung-jawaban dinas, mutunya dapat di nilai berdasarkan suatu tolak ukur aturan. Cara mendapatkan informasi ini adalah dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pihak Dinas Kesehatan, Inspektorat dan Bappeda (Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah).

6. Keadilan; yakni proporsionalitas distribusi kegiatan atau pelayanan. Hal ini bisa berupa data obyektif atau bisa juga subyektif. Data obyektif di dapat dengan memetakan kebutuhan masyarakat terhadap layanan dinas itu, secara geografis maupun demografis. Lalu data subyektif di dapat dengan melakukan wawancara tentang pendapat masyarakat pengguna layanan dan LSM.

### C. Lokasi Penelitian

Peneliti menentukan lokasi penelitian di RSUDS yang beralamat di Jl.Letnan Adnan Sanjaya Lintas Timur, Desa Mataram Marga, Sukadana, Kabupaten Lampung Timur. Mengingat karena RSUDS merupakan satu-satunya rumah sakit yang berada di Ibukota Kabupaten Lampung Timur sehingga RSUDS sangat penting artinya bagi masyarakat Kabupaten Lampung Timur untuk mendapatkan layanan kesehatan. Pemilihan lokasi penelitian ini juga di dasarkan pada pertimbangan adanya pihak-pihak yang menyangkan kinerja serta pelayanan di RSUDS, salah satunya Penasehat LBH (Lembaga Bantuan Hukum) Kesehatan Lampung Timur yang mengatakan bahwa RSUDS merupakan salah satu rumah sakit yang banyak permasalahan dengan pasien, dimana LBH Kesehatan Kabupaten Lampung Timur sempat mendampingi pasien yang bermasalah dengan pihak rumah sakit, di antaranya kasus mal praktek atau kejadian-kejadian yang merugikan pasien lainnya

5.

---

<sup>5</sup> <http://www.lampungtoday.com>, diakses pada tanggal 5 September 2014 pukul 19.00 WIB

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan di dalam penelitian ini ada dua, yakni:

- a. Data Primer; menurut Sugiyono (2010: 225), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Di dalam penelitian ini data primer di peroleh dari hasil wawancara secara langsung (tatap muka), hasil observasi yang di lakukan, dan hasil angket yang diberikan kepada pasien atau masyarakat pengguna layanan rawat inap kelas III.
- b. Data Sekunder; menurut Sugiyono (2010: 225) data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari sumber-sumber data yang mendukung analisis dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data statistik RSUDS, laporan-laporan kegiatan RSUDS, dokumen-dokumen Rumah Sakit serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah gabungan dari beberapa teknik. Menurut Sugiyono (2010: 241) teknik gabungan adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik gabungan, peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik

pengumpulan data dan berbagai sumber data. Artinya peneliti bisa menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dalam mendapatkan data dari sumber data yang sama.

a. Wawancara

Menurut Paul dalam Bungin (2007: 100), wawancara dalam penelitian bertujuan mengumpulkan data-data atau keterangan, dan merupakan suatu pembantu utama dari metode observasi. Wawancara di gunakan saat peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, juga apabila peneliti ingin mengetahui fenomena atau gejala secara lebih mendalam. Teknik wawancara yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dimana peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang ingin diperoleh, dan dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen-instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis sebelumnya. Namun, daftar pertanyaan tersebut dapat mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi pada saat wawancara berlangsung. Informan yang akan diwawancarai merupakan aktor-aktor yang terlibat dalam pelayanan rawat inap kelas III RSUDS. Informan-informan tersebut terdiri dari penerima pelayanan, penyelenggara pelayanan, serta pengawas pelaksanaan pelayanan.

Adapun informan dalam penelitian ini di antaranya adalah:

- 1) Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana (RSUDS), meliputi:
  - a) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana
  - b) Kepala Seksi Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana
  - c) Kepala Seksi Pemeliharaan dan Pengadaan Sarana Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana
  - d) Kepala Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana
- 2) Pihak Inspektorat Kabupaten Lampung Timur
- 3) Pihak Bappeda (Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah) Kabupaten Lampung Timur
- 4) Pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Timur
- 5) Pasien atau masyarakat pengguna layanan rawat inap kelas III
- 6) Pihak Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Bela Lampung Timur (BELATI) Kabupaten Lampung Timur

b. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2010:226) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, dimana para ilmuwan bekerja berdasarkan data, yakni fakta yang didapat melalui observasi. Data tersebut di dapatkan dengan berbagai bantuan alat sehingga benda-benda dapat di observasi dengan lebih jelas. Dalam penelitian ini observasi yang di gunakan adalah observasi partisipatif, dimana peneliti akan terjun secara langsung untuk melihat dan mengamati fenomena-fenomena



atau gejala-gejala di RSUDS yang berhubungan dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Jenis observasi partisipatif yang di gunakan dalam penelitian ini adalah partisipasi pasif sebab, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati gejala atau fenomena, namun tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang ada. Dengan begitu di harapkan data yang di peroleh dapat terhindar dari bias pengaruh peneliti pada gejala atau fenomena yang ada, sehingga data akan lebih lengkap, tajam, dan terpercaya. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan alat-alat bantu untuk mencatat dan merekam gejala atau fenomena yang di anggap penting.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2010: 240), teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, dimana dokumen merupakan catatan penting peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dalam penelitian ini berbentuk foto, data-data statistik, laporan-laporan kegiatan, dokumen-dokumen rumah sakit serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan fokus penelitian yang diteliti. Adapun data-data dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dapat di lihat di tabel berikut.

Tabel 1. Daftar Dokumen Yang Berkaitan Dengan Penelitian.

No	Nama Dokumen	Substansi
1.	Undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.	Dokumen mengenai penyelenggaraan pembangunan dalam bidang kesehatan oleh pemerintah daerah, tenaga kesehatan, dan ketentuan-ketentuan pidana di bidang kesehatan.
2.	Keputusan Menteri Kesehatan No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.	Dokumen mengenai pedoman bagi rumah sakit untuk menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui penerapan Standar Pelayanan Rumah Sakit.
3.	Undang-Undang No.12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah.	Dokumen mengenai kewenangan dan tanggung jawab pemerintah daerah untuk mengelola dan menyelenggarakan seluruh aspek di bidang kesehatan.
4.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Dokumen mengenai hubungan, peran, dan posisi masyarakat dan penyelenggara pelayanan didalam pelaksanaan pelayanan publik.
5.	Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.	Dokumen mengenai kepastian hukum untuk pasien dalam menerima pelayanan dari rumah sakit dan kepastian hukum untuk rumah sakit dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya.

Sumber: Olah Data, Oktober 2014

#### d. Angket

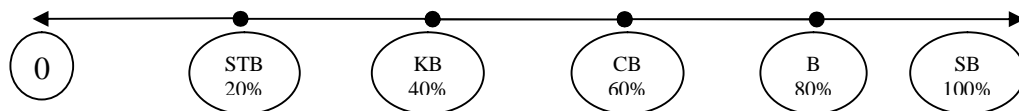
Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang di berikan kepada informan. Peneliti akan membuat daftar pertanyaan, yang akan di sebarakan kepada pasien pengguna layanan rawat inap kelas III. Peneliti menggunakan teknik angket untuk lebih menguatkan tiga teknik pengumpulan data sebelumnya. Dimana angket di gunakan di dalam penelitian ini

bertujuan untuk mengukur dimensi kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUDS. Setelah angket disebar, langkah selanjutnya peneliti melakukan rekapitulasi data (tabulasi data), setelah itu peneliti dapat menganalisis data sebagaimana menurut Riduwan (2009: 48) seperti berikut:

Jumlah Skor Kriteria (Apabila setiap item pertanyaan mendapat skor tertinggi) = Skor tertinggi tiap item x Jumlah item x Jumlah responden

$$\text{Jumlah Skor Kriteria Hasil Pengumpulan Data (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Kriteria}} \times 100\%$$

Lalu hasil dari masing-masing kriteria bisa dibuat kedalam kategori interval sebagai berikut:



## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang di gunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

### 1. Peneliti Sendiri

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2010: 223) di dalam penelitian kualitatif manusia adalah instrumen penelitian utama, karena segala sesuatunya belum memiliki bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang di gunakan, bahkan hasil yang di harapkan, semuanya belum dapat ditentukan dengan pasti. Dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian, peneliti menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai narasumber, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, melakukan analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas semuanya.

### 2. Perangkat Penunjang Wawancara dan Observasi

Perangkat penunjang dalam mengumpulkan data di dalam penelitian ini di antaranya adalah; pedoman wawancara, pedoman dokumentasi, pedoman observasi, alat-alat bantu seperti; kamera; alat perekam suara; buku catatan; alat tulis; dan lain sebagainya.

### 3. Angket

Angket di buat berdasarkan salah satu fokus penelitian, yakni dimensi kepuasan. Fokus penelitian tersebut akan di jadikan titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan angket. Dalam penelitian ini, angket dibuat dengan menggunakan skala pengukuran yakni *rating scale* (rating skala), dengan menggunakan *rating scale* akan di dapatkan data mentah berupa angka yang kemudian akan di tafsirkan dalam pengertian kualitatif. *Rating scale*

digunakan sebab, *rating scale* bersifat lebih *flexible* yang tidak terbatas kepada pengukuran sikap saja, tetapi juga persepsi responden terhadap suatu gejala atau fenomena.

## **F. Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2010:244) mengungkapkan, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah di kumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori-kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, mensintesa data, menyusun data ke dalam pola-pola, memilah mana data yang penting, dan membuat kesimpulan agar data dapat dipahami dengan baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif di lakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, hingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini:

### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Dalam tahap ini peneliti merangkum atau menyederhanakan data yang telah di peroleh peneliti di lapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian, memilih data-data yang dianggap penting, membuang data yang tidak dipakai, dan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting. Langkah berikutnya peneliti lalu mengkategorikan atau menggolongkan data kedalam unit-unit,

tema, atau pola tertentu. Hal ini, bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data ini dilakukan secara terus-menerus di dalam penelitian ini selama proses penelitian berlangsung, mulai dari terjun lapangan sampai laporan akhir lengkap.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:249), dengan melakukan penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan data yang telah di golongan ke dalam pola-pola hubungan interaktif agar dapat lebih mudah di pahami pengguna laporan penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini, dapat berupa teks naratif, tabel, grafik, *matrix*, *network* (jejaring kerja), *chart*, dan lain sebagainya.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah ketiga dalam menganalisis data adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2010:253), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi suatu obyek yang sebelumnya masih gelap menjadi jelas, ataupun dapat berupa hipotesis atau teori. Dalam penelitian ini setelah peneliti melakukan reduksi data, penyajian data, dan data tersebut telah

didukung oleh data-data yang mantap, maka peneliti dapat menarik kesimpulan.

## G. Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2010:270) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (derajat kepercayaan data), uji *transferability* (derajat keteralihan), uji *dependability* (derajat kebergantungan), dan uji *confirmability* (derajat kepastian). Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

### 1. Uji *Credibility* (Derajat Kepercayaan Data)

Menurut Emzir (2010:79-80), Kriteria *credibility* melibatkan penetapan hasil penelitian kualitatif kredibel (dapat dipercaya). Uji *credibility* meliputi perpanjangan pengamatan, ketekunan penelitian, triangulasi, diskusi teman sejawat, analisis kasus *negative* serta *memberchecking*.

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi dan menggunakan bahan referensi.

#### a. Triangulasi

Menurut Wiliam dalam Sugiyono (2010:273), triangulasi dalam pengujian kredibilitas data adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbeda waktu. Penelitian ini mengadakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data yang akan di jelaskan berikut:

- 1) Triangulasi sumber; triangulasi sumber dilakukan peneliti dengan melakukan pengecekan data yang didapat dari beberapa sumber.
  - 2) Triangulasi teknik pengumpulan data; triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan peneliti dengan melakukan pengecekan data terhadap sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yakni perpaduan dari teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- b. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi dalam uji *credibility* adalah adanya pendukung untuk membuktikan data-data yang telah dikumpulkan peneliti. Referensi dalam penelitian ini dapat berupa rekaman wawancara, gambar atau foto, dokumen, dan lain sebagainya. Referensi dalam penelitian ini dikumpulkan dengan alat bantu perekam data seperti kamera dan alat perekam suara. Bahan referensi yang terkumpul akan mendukung kredibilitas data yang telah dikumpulkan peneliti, agar dapat lebih dipercaya.

## 2. Uji *Transferability* (Derajat Keteralihan)

Menurut Emzir (2010:80), Kriteria *transferability* merujuk pada tingkat mana hasil dari penelitian kualitatif dapat ditransfer pada konteks lain. Menurut Sanafiyah Faisal dalam Sugiyono (2010:276-277), laporan yang memenuhi standar transferabilitas adalah laporan yang dapat memberikan gambaran sedemikian jelasnya seperti apa suatu hasil penelitian dapat di



berlakukan (*transferability*). Teknik ini dilakukan peneliti dengan melaporkan dan menguraikan hasil dari penelitian dengan cermat, rinci, dan mendalam. Hasil penelitian tersebut akan di lampirkan dan di sajikan pada hasil dan pembahasan. Peneliti juga akan menggambarkan tempat di selenggarakannya penelitian secara detail untuk menggambarkan bagaimana situasi dan kondisi lokasi penelitian secara jelas.

### 3. Uji *Confirmability* (Derajat Kepastian)

Menurut Emzir (2010:81), *confirmability* merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian dapat di konfirmasikan oleh orang lain. Dalam penelitian kualitatif uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability* sehingga pengujian dapat di lakukan secara bersamaan. Dalam melakukan teknik ini, peneliti akan di bantu oleh dosen pembimbing untuk melakukan pemeriksaan seluruh proses penelitian dan hasil penelitian meliputi asal-usul data, logika penarikan kesimpulan, derajat ketelitian, dan sebagainya. Setelah laporan penelitian sudah di anggap benar, peneliti mengadakan seminar dengan mengundang teman sejawat dan dosen pembimbing.