

III.METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, jenis ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2007:4).

Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2007:5) menyatakan bahwa, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Sedangkan Jane Richie dalam Moleong (2007:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa, penelitian kualitatif berusaha melihat, mengetahui, serta menggambarkan fenomena tertentu terhadap masyarakat berdasarkan apa adanya, sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

Kaitan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai fenomena yang berkaitan dengan kinerja pelayanan RSUD Ahmad Yani Kota Metro.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2007:93), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Berdasarkan pemaparan diatas maka fokus yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178) adalah:

1. Analisis Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik dinilai baik apabila memenuhi beberapa indikator antara lain:

- a. Indikator Kualitas Layanan adalah indikator yang menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini menilai sejauh mana RSUD Ahmad Yani Kota Metro merespon kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini kebutuhan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang diinginkan masyarakat baik itu berupa sarana

maupun prasarana (ruangan yang bersih, baik, dan nyaman serta sumber daya manusia yang memadai).

- b. Indikator Responsibilitas adalah indikator yang melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik dengan prinsip-prinsip administrasi yang telah ditetapkan. Indikator ini berhubungan dengan fakta pelayanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi publik yang telah ditetapkan.
- c. Indikator Akuntabilitas melihat sejauh mana tanggung jawab Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro kepada masyarakat sebagai penyedia layanan jasa dibidang kesehatan. Indikator ini melihat bagaimana tatacara pihak RSUD Ahmad Yani Kota Metro memperlakukan masyarakat khususnya tatacara dokter dan perawat dalam melayani pasien di ruang anak unit rawat inap.

2. Kendala Pelayanan Publik

Kendala pelayanan publik adalah hal-hal yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya di layanan Unit Rawat Inap ruang anak kelas III RSUD Ahmad Yani Kota Metro. Kendala pelayanan publik ini akan di analisis dengan melihat kualitas dari faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2007:128), lokasi penelitian 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. Dalam penentuan lokasi

penelitian, cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan. Selain di perlu pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya serta tenaga.

Dengan mempertimbangkan hal di atas dan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian dan unit analisis dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*) yang akan dilakukan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro. Beberapa alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. RSUD Ahmad Yani Kota Metro merupakan salah satu rumah sakit yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) bertipe B yang memiliki jumlah tempat tidur rawat inap yang cukup banyak sehingga memungkinkan untuk memberikan kinerja pelayanan yang optimal.
2. Di RSUD Ahmad Yani Kota Metro ditemukan masalah terkait dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ahmad Yani Kota Metro sebagai BLUD, diantaranya sarana prasarana untuk menunjang peningkatan pelayanan masih perlu dibenahi serta kurangnya jumlah petugas medis terutama dokter spesialis dalam melayani masyarakat (pasien).

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Menurut Nawawi dan Martini (2006:98), data merupakan bentuk tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran dan pengetahuan seseorang tentang segala sesuatu yang dipertanyakan sehubungan dengan masalah penelitian.

Data penelitian terbagi atas 2 (dua) jenis, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini data dapat diperoleh melalui wawancara tatap muka antara peneliti dengan informan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan peneliti terdahulu. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa surat-surat keputusan, data statistik, catatan-catatan, arsip-arsip, laporan kegiatan, foto-foto, dan dokumen-dokumen lainnya tentang kinerja pelayanan khususnya di RSUD Ahmad Yani.

2. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2007:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah *kata-kata*, dan *tindakan* yang di dapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data merupakan suatu benda, hal atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian.

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Informan

Informan yang diwawancarai yaitu informan yang terkait dalam kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro. Mulai dari pihak penyedia layanan, serta masyarakat selaku penerima layanan yang merasakan kinerja pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro. Dalam penelitian ini informan yang di wawancara adalah aktor-aktor yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik di RSUD Ahmad Yani, yakni:

Tabel 1.
Tabel Informan Wawancara

No.	Nama Informan	Jabatan/keterangan
1	Dr. Chandra Pandiangan	Wadir Pelayanan
2.	Ns. Vera Susanti, S.Kep	Kepala ruang anak
3.	Bapak Saminim	Masyarakat
4.	Bapak Amin	Masyarakat
5.	Bapak Tugi	Masyarakat
6.	Bapak Agusti	Masyarakat
7.	Bapak Sukiran	Masyarakat
8.	Ibu Sari	Masyarakat
9.	Ibu Sopiya	Masyarakat
10.	Ibu Siti	Masyarakat

(Sumber : Data diolah peneliti tahun 2013)

2. Dokumen-Dokumen

Dokumen-dokumen yang digunakan merupakan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, yang di dapat dari berbagai sumber meliputi: peraturan-peraturan daerah, surat-surat keputusan, catatan-catatan, arsip-arsip, foto dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kinerja

pelayanan RSUD Ahmad Yani Kota Metro. Adapun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain yaitu :

Tabel 2.
Daftar Dokumen Yang Berkaitan Dengan Penelitian

No.	Dokumen	Substansi
1.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010	Dokumen yang berisi tentang disiplin pegawai negeri sipil
2.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003	Dokumen tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
3.	Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Tahun 2011	Dokumen yang berisi tentang Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani
4.	Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Keperawatan Tahun 2009	Dokumen yang berisi tentang pedoman dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien
5.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009	Dokumen yang berisi tentang pelayanan publik yang baik dan benar.

(Sumber : Data diolah peneliti tahun 2013)

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam (*indepht interview*)

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarainya. Dalam mengumpulkan data melalui wawancara ini, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu bentuk sampling *nonprobabilitas*, dimana pengumpulan data dimulai dari beberapa orang yang memenuhi kriteria untuk dijadikan anggota sampel (Hasan, 2002:68).

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dapat dijadikan bahan

triangulasi untuk mengecek kesesuaian data, dan merupakan bahan utama dalam penelitian teknik dokumentasi juga berguna untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer.

3. Observasi

Data observasi merupakan deskripsi yang faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi. Teknik ini digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan demikian teknik ini digunakan untuk merekam data-data primer berupa peristiwa atau situasi sosial tertentu pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung melihat keadaan penelitian yaitu pada Ruang Anak Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro. Adapun instrumen yang digunakan adalah catatan-catatan lapangan dan kamera foto.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian digunakan untuk membantu pengumpulan data, antara lain:

1. Peneliti sendiri, yaitu peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian dengan menggunakan alat panca indra. Menurut Moleong (2007:163), ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan, namun peran penelitilah yang menentukan keseluruhan skenario.

2. Perangkat penunjang lainnya, seperti pedoman wawancara (*interview guide*) yang bersifat terbuka (tidak rinci), pedoman dokumenter, pedoman observasi dan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, ballpoint, pensil, Handphone, dan lain-lain).

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi-sasikan dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2006:277), teknik analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Yaitu suatu proses sebagai pemilihan, pemisahan, penyederhanaan, merangkum, pengabsrakan dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dalam penelitian ini, data yang berkaitan dengan kinerja pelayanan yang diperoleh di RSUD Ahmad Yani Kota Metro kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci. Lapaoran tersebut akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama

proses penelitian berlangsung. Kemudian laporan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro akan di organisir kedalam matriks analisis data yang disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan bagan. Penyajian data tersebut dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara di lapangan terhadap informasi yang menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusoin drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama penyimpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data-data yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro maka akan melalui proses verifikasi secara terus menerus, dan akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “*grounded*”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

H. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh peneliti. Menurut Moleong (2007:327) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Teknik memeriksa Kredibilitas Data (Derajat Kepercayaan):

Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), penerapan derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validasi internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan (*credibility*) hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memeriksa derajat kepercayaan (*credibility*) antara lain:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan pembandingan terhadap data itu. Triangulasi dianggap sebagai cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian

dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat memeriksa temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

b. Kecukupan referensial

Yaitu dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Misalnya, rekaman, catatan, dan foto yang dapat dimanfaatkan untuk membandingkan hasil yang diperoleh dengan kritik yang telah terkumpul untuk keperluan evaluasi.

c. Diskusi kolega (*peer debriefing*)

Strategi ini melibatkan beberapa rekan kerja yang akan menganalisis ulang data mentah penelitian, lalu mendiskusikan setiap komentar penulis terhadap penafsiran mereka. Beberapa manfaat diskusi kolega ini yaitu :

1. Rekan penulis bisa mendeteksi penyimpangan atau subjektivitas yang tidak tepat.
2. Rekan penulis mungkin memberikan penjelasan alternatif.
3. Rekan penulis dapat memberi peringatan kepada penulis untuk tidak membuat penafsiran yang tidak bersumber dari data.

Dalam hal ini penulis melakukan diskusi dengan rekan-rekan dekat penulis (M. Rizki Sa'ad, S.A.N, Rendi Haidir, S.A.N., Bayu Indra Pratama, S.A.N., Merlianawati S.A.N., Reza Handika S.A.N.) yang

penulis anggap mampu membantu maupun dapat memberi pemecahan permasalahan yang penulis temukan.

2. Teknik memeriksa Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan “uraian rinci“, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data (terlampir) serta disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

4. Kepastian Data (*confirmability*)

Kepastian Data (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.