

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016: 4) mengemukakan bahwa: “Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Kemudian Creswell (2016:4-5) menyatakan bahwa:

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan

Selanjutnya Moleong (2016:127) mengemukakan tiga tahapan dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Pertama, tahap orientasi yaitu mengatasi tentang sesuatu apa yang belum diketahui dan dengan tujuan memperoleh gambaran yang tepat tentang latar penelitian.

2. Kedua, tahap eksplorasi fokus, yaitu tahap proses pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data.
3. Ketiga, tahap rencana yang digunakan untuk melakukan pengecekan dan pemeriksaan keabsahan data

Oleh karena itu metode ini cocok dalam penelitian ini karena penelitian ini berusaha mencari gambaran satu kelompok manusia untuk mencapai tujuan kelompok tersebut, sehingga fenomena kelompok tersebut dapat terungkap secara jelas dan akurat terkait dengan kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.

3.2 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (Hadiansyah, 2018:63-64 yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator-indikatornya:
 - a. Adanya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan
 - b. Adanya kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan
 - c. Penampilan petugas dalam melayani pasien
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator-indikatornya:
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pasien
 - b. Adanya standar pelayanan kesehatan yang jelas
 - c. Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

3. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator-indikatornya:
 - a. Adanya respon setiap pemohon/pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan
 - b. Adanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan
 - c. Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan
4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator-indikatornya:
 - a. Adanya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan
 - b. Adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan
5. *Empathy* (Empati), dengan indikator-indikatornya:
 - a. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
 - c. Petugas melayani dan menghargai setiap pasien

3.3 Data dan Sumber Data

3.3.1 Data

Arikunto (2013:96) mengemukakan bahwa:” Data adalah hasil pencatatan peneliti baik yang berupa fakta ataupun angka”. Data yang diperoleh dapat menjadi suatu anggapan atau fakta karena memang belum diolah lebih lanjut. Penelitian ini merupakan penelitian data kualitatif, karena peneliti hanya menggambarkan dan melukiskan peristiwa tertentu.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang masalah penelitian. Menurut Moleong (2016:147) : “Sumber data utama

dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain". Dari sumber data itu diperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisis masalah penelitian.

Selanjutnya, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Silalahi (2015:289) bahwa:

- 1) Data primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah dari pelaku yang disebut (*First-hand information*)
- 2) Data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan. Adapun sumber data primer yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Sugiyono (2017:225) "sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Selanjutnya menurut Sugiyono, (2017:54) adalah:

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Dengan demikian informan-informan pada penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari:

- a. Direktur RSUD : 1 orang
- b. Pegawai RSUD : 1 orang
- c. Petugas Kesehatan : 2 orang
- d. Pasien : 4 orang

Dengan demikian jumlah informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 8 orang.

2. Sumber Data Sekunder

Selanjutnya data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

Pada umumnya data yang tercantum dalam berbagai jenis dokumen itu merupakan satu-satunya alat untuk mempelajari permasalahan tertentu. Adapun dokumen yang dipakai oleh peneliti yaitu berupa tulisan atau catatan transkrip, buku, brosur, laporan, artikel, majalah dan lain sebagainya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku dan bahan-bahan kepustakaan yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.

Menurut Nazir (2013 : 112) “Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian”.

Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian, dan sumber-sumber lainnya mengenai kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.

2. Studi lapangan yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian dengan cara :

- a. Observasi, yaitu cara memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian, observasi dilakukan adalah partisipan artinya peneliti ikut serta dalam proses kerja yang sedang diteliti.

Basrowi dan Suwandi, (2012 : 68), menyatakan bahwa: “Observasi ialah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau organisasi secara langsung”.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, yaitu peneliti mengamati tidak secara langsung keadaan objek dan tidak aktif ikut terlibat secara langsung pemberian pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.

- b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dalam pelaksanaannya penulis melakukan wawancara langsung.

Moleong (2016:72) menyatakan bahwa:

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini teknik wawancara terstruktur digunakan agar peneliti memperoleh informasi yang diharapkan dari informan. Oleh sebab itu, diperlukan adanya pedoman wawancara yang memuat sejumlah pertanyaan yang relevan dengan permasalahan. Pertanyaan tersebut dapat dikembangkan ketika berada di lapangan yang pada akhirnya akan menghasilkan temuan penelitian, sehingga diperoleh data yang lengkap untuk menganalisis permasalahan mengenai kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis

c. Dokumentasi

Silalahi, (2015: 396) menyatakan bahwa:

Metode dokumentasi adalah salah satu metode yang digunakan dalam penelitian sosial dengan tujuan menelusuri data secara historis. Beberapa data yang tersedia berupa foto, laporan, dan catatan harian. Penggunaan metode ini sangat membantu peneliti dalam melengkapi data-data kegiatan penelitian untuk memperkuat data yang diperoleh peneliti.

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan kesimpulan rapat, dan data-data dan informasi lain yang menunjang.

3.5 Teknik Pengolahan/Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles dan Huberman (2014:36), langkah-langkah pengolahan data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian serta penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-

catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan peneliti dengan cara menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi oleh peneliti.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data peneliti mengumpulkan informasi yang tersusun yang memberikan dasar pijakan kepada peneliti untuk melakukan suatu pembahasan dan pengambilan kesimpulan. Penyajian ini, kemudian untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu sehingga mudah diamati apa yang sedang terjadi kemudian menentukan penarikan kesimpulan secara benar.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diversifikasi oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran peneliti, suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan.

Langkah-langkah tersebut merupakan komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagai suatu yang saling terkait pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk menarik kesimpulan.

3.6 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian yang akan dilakukan adalah selama 9 bulan, yang dimulai dari bulan Nopember 2023 sampai dengan bulan Juli 2024 yang perinciannya dapat dilihat pada tabel berikut:

