

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah retrospektif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deksripsi tentang suatu keadaan secara obyektif (Notoarmodjo, 1993). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Maleong, 2009). Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian retrospektif adalah penelitian dimana peneliti menggunakan data yang telah ada di masa lalu.

2. Rancangan Penelitian

a. Telaah dokumen

Penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data lingkungan internal dan lingkungan eksternal kedua rumah sakit. Pengumpulan data atau telaah dokumen ini penulis dapatkan dari rumah sakit mengenai jumlah angka kunjungan rawat jalan beberapa tahun terakhir, gambaran visi & misi rumah sakit, serta penulis mendapatkan sumber literatur dari buku dan internet yang mendukung penelitian ini.

b. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Pada penelitian ini dilakukan wawancara semi terstruktur yang masuk dalam kategori wawancara mendalam (*in-depth interview*). Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya (Sugiyono, 2005). Menurut Stewart dan Cash (dalam Herdiansyah, 2003) wawancara diartikan sebagai suatu interaksi yang di dalamnya terdapat pertukaran aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi (Stewart dan Cash, 2008). Wawancara dalam konteks penelitian kualitatif harus bersifat dua arah, artinya bukan hanya peneliti bertugas untuk mengajukan pertanyaan, sementara subjek penelitian bertugas menjawab pertanyaan, tetapi keduanya aktif berdialog saling bertanya dan juga saling menjawab.

Wawancara mendalam (*in-deth interview*) yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka yang berarti bahwa jawaban yang diberikan subjek penelitian tidak dibatasi sehingga subjek dapat lebih bebas mengemukakan jawaban apapun sepanjang tidak keluar dari konteks pembahasan. Pedoman wawancara (*guideline interview*) diperlukan dalam wawancara ini yang dijadikan patokan atau kontrol dalam hal alur pembicaraan untuk prediksi waktu wawancara. Isi dari pedoman wawancara berupa topik-topik pembicaraan yang mengacu pada tema sentral yang telah disesuaikan dengan tujuan wawancara. Peneliti bebas berimprovisasi dalam

mengajukan pertanyaan sesuai dengan situasi dan alur alamiah yang terjadi asalkan tetap pada topik-topik yang telah ditentukan (Sugiyono, 2005).

c. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indera manusia seperti indera pendengaran, indera penglihatan, indera penciuman, dan sebagainya. Metode observasi dalam konteks penelitian kualitatif yaitu proses mengamati subjek penelitian beserta lingkungannya serta melakukan perekaman atas perilaku yang diamati tanpa mengubah kondisi alamiah subjek dengan lingkungan sosialnya (Herdriansyah, 2013).

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung variabel penelitian di RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah manajer rawat jalan, kepala unit rawat jalan, pegawai rawat jalan, dan manajer pemasaran.

Objek penelitian ini adalah kegiatan rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2005), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah seluruh sumber daya manusia yang berada di RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Sampel

Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi (Sekaran, 2006). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 1989). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan cara *purposive sampling* (sampling bertujuan) untuk sample 1 orang manajer unit rawat jalan, 1 orang kepala instalasi rawat jalan, 1 orang pegawai rawat jalan, dan 1 orang kepala unit pemasaran. Teknik pengambilan sampel sumber data ini dengan pertimbangan tertentu yaitu orang-orang yang peneliti anggap tahu tentang yang peneliti harapkan (Sugiyono, 2005).

D. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal terdiri dari gambaran organisasi rumah sakit, sumber daya manusia, manajemen pemasaran, sarana dan prasarana, manajemen sumber daya manusia, pengadaan logistik, dan angka kunjungan rawat jalan.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran
Faktor Internal	Adalah gambaran mengenai lingkungan di dalam rumah sakit yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan rumah sakit	
1. Gambaran organisasi rumah sakit	Visi, misi, tujuan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping, serta gambaran umum unit rawat jalan kedua rumah sakit.	Telaah dokumen
2. Kegiatan operasional	Adalah gambaran proses pelayanan di unit rawat jalan	Observasi, wawancara mendalam, telaah dokumen

Tabel 3.1 Definisi Operasional (sambungan)

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran
3. Pemasaran dan penjualan	Adalah proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan promotif di unit rawat jalan termasuk penentuan tarif jasa pelayanan	Wawancara mendalam
4. Sarana dan prasarana	Adalah gambaran tentang ketersediaan fasilitas peralatan medis dan penunjang unit rawat jalan	Observasi, wawancara mendalam, telaah dokumen
5. Manajemen sumber daya manusia	Adalah gambaran jumlah, proses perekrutan, dan program pelatihan sumber daya manusia di unit rawat jalan	Wawancara mendalam

Tabel 3.1 Definisi Operasional (sambungan)

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran
1. Kunjungan rawat jalan	Adalah angka kunjungan instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping	

F. Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Peneliti

Menurut Sugiyono (2005), dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

b. Pedoman wawancara dengan metode *depth interview* untuk menggali data lebih dalam.

c. Alat perekam suara

d. Alat tulis

e. Pedoman wawancara

2. Uji instrumen penelitian

Pada Penelitian kualitatif banyak diragukan kebenarannya karena beberapa hal antara lain subjektivitas peneliti yang dominan dan alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi apabila dilakukan tanpa kontrol, serta sumber data yang kurang *credible* akan mempengaruhi akurasi penelitian (Bungin, 2009).

Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data

dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2005). Uji triangulasi penulis lakukan dalam beberapa cara sebagai berikut:

a. Triangulasi sumber

Penulis menguji dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan beberapa subyek penelitian atau narasumber wawancara. Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang berbeda, didapatkan beberapa hasil wawancara yang akan dideskripsikan dan dikategorisasikan dan dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik

Melalui metode ini, penulis akan melakukan pengujian data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Saat melakukan wawancara mendalam, penulis juga mencocokkan data dengan hasil observasi dan telaah dokumen.

c. Triangulasi Waktu

Penulis melakukan pengumpulan data dari telaah dokumen, observasi, dan wawancara mendalam dalam waktu yang berbeda. Bila hasil uji data menghasilkan data yang berbeda maka akan dilakukan pengecekan data ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

G. Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, proses analisis data tidak terpisah dengan proses lainnya, melainkan berjalan beriringan dan simultan dengan proses lainnya bahkan sejak awal penelitian. Dalam analisis data kualitatif, beberapa hal dilakukan secara simultan antara lain dengan melakukan pengumpulan data dari lapangan, membagi ke dalam kategori-kategori spesifik, memformat data menjadi gambaran umum, dan mengubah gambaran tersebut menjadi teks kualitatif (Herdiansyah, 2013).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis teks dan bahasa, kemudian dikategorikan dalam analisis isi (*content analysis*). Metode analisis teks dan bahasa termasuk kelompok besar metode analisis data kualitatif yaitu alat analisis yang bertujuan mengungkapkan proses peristiwa yang memiliki proses dan makna teks bahasa, sehingga dapat diungkapkan dalam bentuk objek, subjek, maupun wacana (Sugiyono, 2005).

Analisis isi (*content analysis*) menganalisis teks dan isi semua sumber termasuk dari hasil telaah dokumen, wawancara mendalam, dan hasil observasi.

Proses pengolahan data yang telah didapatkan itu dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing adalah meneliti kembali data yang terkumpul untuk mengetahui apakah data yang terkumpul cukup baik sehingga dapat meningkatkan mutu data yang hendak diolah dan dianalisis.

2. *Coding*

Coding adalah memberikan kode berkenaan dengan memberikan nomor atau simbol lainnya bagi jawaban-jawaban yang masuk sehingga jawaban dapat dikelompokkan ke dalam sejumlah kelas atau kategori yang terbatas. *Coding* dilakukan untuk memberikan kode pada atribut dari variabel untuk memudahkan analisa.

3. Klasifikasi dan penyajian data

Proses memasukkan data, mengubah informasi yang dikumpulkan oleh data primer dan sekunder ke dalam bentuk media. Proses pemindahan data dalam media komputer untuk disajikan, kemudian dilakukan analisis dan dicari hubungan satu dengan lainnya untuk menemukan makna lalu data dapat diinterpretasikan.

4. Deskripsi data

Hasil analisis data kemudian disdeskripsikan dalam bentuk draf laporan penelitian.

H. Etika Penelitian

Semua data yang diperoleh dari responden, baik data pribadi dan jawaban wawancara, dijaga kerahasiannya dan tidak digunakan untuk penelitian atau kepentingan lain di luar penelitian ini.

