

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi suatu objek secara alamiah, posisi peneliti adalah sebagai instrumen kunci. *Design* penelitian ini adalah *design* penelitian *Case Study*. Maksud dari *design* penelitian *case-study* adalah untuk menemukan atau menghasilkan rancangan strategi baru untuk pelayanan jantung terpadu sebagai layanan yang baru di Rumah Sakit Islam Klaten.

Penelitian ini bersifat holistik dengan maksud menghasilkan rancangan strategi pelayanan jantung terpadu. Strategi tersebut diperoleh melalui data pengamatan yang didapat sesuai keadaan di lapangan. Situasi keadaan yang dimaksud adalah aktivitas (*activity*), pelaku (*actors*), dan tempat (*place*) yang berinteraksi secara sinergis. Posisi peneliti dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian (*Human instrumen*).

#### **B. Subjek Dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dikerjakan selama bulan Oktober sampai bulan Desember tahun 2018 di Rumah Sakit Islam Klaten, dengan alamat: Jalan Klaten - Solo Km. 04, Belang Wetan, Klaten Utara, Klaten, Jawa Tengah. Objek penelitian ini merupakan strategi pengelolaan pelayanan Jantung terpadu yang diperoleh melalui

wawancara responden dan telusur dokumen pendukung pelaksanaan pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten.

### **C. Populasi, Sampel, Dan Sampling**

Di dalam penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi, tetapi mengenal istilah aktivitas (*activity*), pelaku (*actors*), dan tempat (*place*) yang semuanya berinteraksi secara sinergi yang disebut *social situation*. Kegiatan pada penelitian ini berupa analisa pada strategi pengelolaan pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten. Informasi yang diperoleh dari berbagai responden (narasumber) dikumpulkan, kemudian dianalisa untuk mengetahui keadaan lingkungan internal dan eksternal pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten, dengan hasil akhir dapat menyusun rancangan strategi pengelolaan pelayanan Jantung terpadu.

Sampel dalam penelitian ini adalah responden (narasumber) sebagai sampel teoritis. Penentuan narasumber dari seseorang yang akan dijadikan responden adalah dengan metode *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel dengan pertimbangan dan maksud tertentu. Responden yang dipilih memiliki kriteria dan kapasitas untuk dapat memaparkan informasi yang dibutuhkan terkait dengan strategi yang dipilih dalam pengelolaan pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten. Responden yang dipilih yaitu direktur utama, direktur pelayanan medis dan kepala instalasi pelayanan Jantung terpadu.

#### **D. Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini variabel bersifat holistik yaitu pembuatan rancangan strategi pengelolaan pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten. Pengelolaan pelayanan Jantung terpadu dilihat dari faktor lingkungan eksternal dan internal sehingga didapatkan kekuatan, peluang, kelemahan, dan ancaman/tantangan pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Pelayanan Jantung Terpadu adalah sebuah instalasi di rumah sakit, berupa fasilitas layanan kesehatan Jantung dan pembuluh darah yang dilaksanakan secara holistik oleh dokter ahli Jantung, perawat ahli serta tenaga ahli lainnya.
2. Rencana Strategi adalah suatu rencana jangka panjang yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis untuk memenuhi target visi dan misi organisasi, bertujuan untuk menata dan mempersiapkan organisasi di masa mendatang.

#### **F. Instrumen Penelitian**

##### *1. Human Instrumen*

Instrumen kunci penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Dimana data yang terkumpul dari narasumber bersifat subjektif, sehingga peneliti disebut instrumen atau pengumpul data.

##### 2. Naskah wawancara

Daftar pertanyaan wawancara untuk mengkaji faktor lingkungan eksternal dan internal pelayanan Jantung terpadu, berupa kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman/tantangan pelayanan Jantung terpadu. Selain itu, pertanyaan terkait pandangan responden terhadap pelayanan Jantung terpadu selama ini dari 4 sudut pandang prespektif, yaitu *financial, internal business process, customer, serta learning and growth*. Wawancara terstruktur juga dilakukan pada penelitian ini untuk merangking dan memberikan bobot pada diagram SWOT.

### 3. *Tape Recorder*

*Tape recorder* adalah alat untuk merekam percakapan dan menyimpan sebagai bukti dokumentasi pada saat melakukan kegiatan wawancara.

### 4. ATK

ATK diperlukan untuk menunjang dalam menulis hasil jawaban responden pada saat melakukan wawancara.

## **G. Prosedur Penelitian**

Penelitian ini menggunakan *design* penelitian *Case Study*. Adapun beberapa langkah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Menentukan masalah penelitian.

Pada bagian awal penelitian, peneliti melakukan pengamatan singkat pada pelayanan Jantung terpadu dan juga *interview* singkat pada pihak *management* tentang

permasalahan yang dihadapi selama pendirian Instalasi pelayanan Jantung terpadu.

2. Melakukan pengumpulan data

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui :

a. Wawancara Semi Terstruktur

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan langsung dalam pengelolaan pelayanan Jantung terpadu, yaitu direktur utama, direktur pelayanan medik dan kepala instalasi pelayanan Jantung terpadu dengan menggunakan daftar wawancara yang sudah disusun sebelumnya. Peneliti akan mengembangkan pertanyaan dari daftar wawancara, sehingga informasi yang diperoleh dari responden lebih mendalam.

b. Wawancara Terstruktur

Setelah melakukan pengumpulan data melalui wawancara semi struktur, selanjutnya melakukan wawancara terstruktur untuk merangking dan membobot *strength*, *opportunity*, *weakness*, dan *threath* dari Instalasi Pelayanan Jantung terpadu di Rumah Sakit Islam Klaten.

c. Dokumen Rumah Sakit

Mengumpulkan dan menyortir data pendukung dari dokumen rencana strategi Rumah sakit Islam Klaten atau dokumen internal Rumah Sakit lainnya yang

mendukung dalam strategi pengelolaan pelayanan Jantung terpadu, dan laporan tertulis dari bagian Keuangan Pelayanan Jantung Terpadu selama 5 tahun terakhir di Rumah Sakit Islam Klaten.

### 3. Melakukan Interpretasi Fakta

Fenomena yang telah diperoleh akan dikumpulkan dan diamati. Disini peneliti akan mendeskripsikan segala penemuan fakta yang ditemukan di lapangan dan dibandingkan dengan teori yang ada. Interpretasi data akan dituangkan dan diolah dalam bentuk diagram SWOT, Matrix TOWS, *strategic map*, dan KPI.

### 4. Merumuskan Generalisasi

Berdasarkan hasil temuan fakta dan situasi yang didapat dari pengamatan dan pengumpulan data sebelumnya, maka selanjutnya peneliti akan menyusun proposisi, konsep, serta teori untuk merancang strategi dalam pengelolaan pelayanan Jantung terpadu yang berasal dari hasil data penelitian.

### 5. Menyusun Laporan Penelitian

Rangkaian terakhir adalah membuat laporan penelitian dalam bentuk narasi.

## **H. Uji Keabsahan Data**

Pada penelitian kualitatif dikenal istilah uji keabsahan data, yaitu dengan metode kredibilitas (*internal validity*), transferabilitas (*eksternal validity*), dependability (*reability*), dan

konformabilitas. Adapun beberapa pilihan cara yang dapat dilakukan dalam penelitian ini untuk meningkatkan keabsahan data penelitian, yaitu:

1. Menambah masa pengamatan

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada beberapa responden terpilih. Kegiatan wawancara tidak dilakukan dalam satu waktu, namun beberapa kali, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri peneliti dalam melakukan wawancara dan juga memperdalam informasi dari narasumber.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data melalui dokumen yang didapatkan, yaitu dari data dokumen dengan data yang didapatkan dari narasumber. Hal ini disebut sebagai triangulasi teknik. Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengecekan dari data yang didapatkan dari atasan ke bawahan atau sebaliknya. Hal ini disebut sebagai triangulasi sumber.

3. Menggunakan bahan referensi

Pada penelitian ini, peneliti melakukan beberapa komponen pendukung untuk membuktikan informasi yang telah didapatkan oleh peneliti. Peneliti menggunakan alat

perekam suara dan kamera untuk mendukung kredibilitas data yang diperoleh.

#### 4. *Peer debriefing*

Pada penelitian ini, hasil temuan awal maupun temuan akhir pada penelitian, peneliti akan ekspos dalam bentuk diskusi kepada rekan-rekan sejawat yang juga melakukan penelitian di tempat yang sama.

#### 5. *Member check*

Hasil pengumpulan informasi baik melalui wawancara ataupun penelusuran dokumen akan dilakukan pengecekan data. Ketidaksesuaian ataupun dugaan adanya perbedaan dengan aplikasi pada data akan dikembangkan pengujiannya melalui wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti.

## **I. Pengumpulan Data**

### 1. Jenis Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari pengumpul data. Pada penelitian ini sumber data primer adalah hasil wawancara yang didapatkan dari pihak direktur utama, direktur pelayanan medis dan kepala instalasi pelayanan Jantung terpadu, baik melalui wawancara semi terstruktur maupun terstruktur. Sedangkan sumber data



sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data. Sumber data sekunder pada penelitian ini adalah laporan keuangan pelayanan Jantung terpadu, dokumen Rencana Strategi Rumah Sakit, dan dokumen internal Rumah Sakit Islam Klaten yang mendukung pelayanan Jantung terpadu.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas penelitian kualitatif terletak pada kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber berupa pertanyaan yang dapat menjawab apa, siapa, dimana, kapan, dan bagaimana. Penelitian kualitatif bertumpu pada triangulasi data yang dihasilkan dari dua metode, yaitu melalui wawancara narasumber dan teknik pengumpulan data dari telusur dokumen rumah sakit.

### a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dan terstruktur. Teknik wawancara semi terstruktur menggunakan panduan wawancara dalam prosesnya. Panduan wawancara yang digunakan hanya garis besar pada permasalahan yang akan ditanyakan. Peneliti akan mengembangkan panduan wawancara saat mewawancarai untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Dalam hal ini ada beberapa narasumber yang dipilih terkait

dengan keterlibatan mereka dalam pengelolaan pelayanan Jantung terpadu yaitu direktur utama, direktur pelayanan medis dan kepala instalasi pelayanan Jantung terpadu.

Data yang diperoleh dari wawancara umumnya berbentuk pernyataan terkait dengan pengetahuan, pengalaman, opini, perasaan pribadi narasumber. Selain itu, melalui wawancara ini peneliti dapat mengetahui pilihan strategi yang telah dilakukan serta evaluasi dari strategi tersebut sehingga dapat memunculkan pemecahan masalah dalam menentukan strategi yang jitu untuk pengelolaan pelayanan Jantung terpadu selanjutnya.

Setelah melakukan wawancara semi terstruktur dengan narasumber yang sama peneliti akan melakukan wawancara terstruktur untuk mengurutkan dan membobot kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman/tantangan pelayanan Jantung terpadu yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara semi terstruktur. Wawancara ini telah tersusun secara sistematis, sehingga peneliti telah mengetahui secara pasti informasi yang akan diperoleh.

- b. Teknik pengumpulan data dengan dokumen rumah sakit.

Dokumen rumah sakit dalam penelitian ini berperan sebagai alat pendukung kredibilitas wawancara oleh narasumber. Fungsi dokumen adalah sebagai tolok ukur terhadap informasi yang didapatkan.

Dokumen pada penelitian ini adalah dokumen laporan keuangan pelayanan Jantung terpadu, dokumen rencana strategi rumah sakit, dan dokumen internal lainnya di Rumah Sakit Islam Klaten yang mendukung pengelolaan pelayanan Jantung terpadu.

#### **J. Etika Penelitian**

Penelitian ini telah sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan oleh Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selanjutnya, panduan wawancara akan dilampirkan pada proses pengurusan izin penelitian, sehingga pihak Rumah Sakit Islam Klaten diharapkan telah mengetahui maksud dan tujuan dari penelitian, serta dapat memberikan data-data yang akan diperlukan oleh peneliti selama penelitian di rumah sakit tersebut.

Sementara itu, penelitian ini juga melampirkan lembar penjelasan penelitian dan lembar persetujuan responden yang ditanda tangani oleh orang bersangkutan dan saksi wawancara pada saat sebelum dilakukannya wawancara. Hasil wawancara sepenuhnya peneliti manfaatkan untuk kepentingan akademik

dan ilmu pengetahuan, sehingga diharapkan tidak ada etika penelitian yang dilanggar.