

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti teliti ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan didalam masyarakat langsung yang sebenarnya karena untuk menemukan realitas apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.²

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ini maka data-data yang diperoleh dari lapangan kemudian dicocokkan dengan teori mengenai *Total Quality Service* yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Sehingga menghasilkan teori-teori yang sesuai dengan fenomena yang terjadi dalam masyarakat.

B. Setting Penelitian

Karena penelitian ini terfokus pada pelayanan jasa yang diterima oleh para pengguna jasa tersebut, yang mana dalam penelitian ini menggunakan riset lapangan, maka objek penelitian ini harus benar-benar ada.

Penelitian ini dilakukan di salah satu Rumah Sakit swasta, yakni Rumah Sakit Kumala Siwi, yang terletak di Jalan Kudus-Jepara Km. 03, Kaliwungu Kudus.

¹Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2005), 14.

² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru, 2015), 21-22 .

C. Subyek Penelitian

Subyek yang digunakan dalam penelitian ini ialah pasien serta masyarakat pengguna jasa pelayanan di Rumah Sakit Kumala Siwi, karena jenis pendekatan yang dilakukan menggunakan metode kualitatif, dimana dengan pendekatan ini tidak menggunakan populasi, karena penelitian ini berangkat dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial itu.³

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, dengan menentukan subjek melalui proses *purposive sampling*, artinya peneliti menentukan sendiri subjek yang akan diwawancarai berdasarkan maksud dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.⁴ Sehingga peneliti akan mewawancarai beberapa pasien serta masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai subyek dalam melakukan penelitian ini. Hal ini ditujukan agar penelitian ini benar-benar bersifat kongkrit dan nyata.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan Data Primer dan Data Sekunder, yaitu :

1. Data primer

Data primer atau yang pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada sumber objek sebagai sumber informasi yang diberi. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang digunakan oleh peneliti. Responden yang menjawab pertanyaan tersebut adalah pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Kumala Siwi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti tersebut secara tidak langsung melalui

³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), 368.

⁴ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, 369.

media perantara atau yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder tersebut berupa catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) perusahaan yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.⁵ Sedangkan didalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan ialah buku profil dari Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus, guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait dengan instansi yang diteliti(Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus).

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap pasien.

1) Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁶

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media komunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.⁷

Di sini wawancara digunakan sebagai teknik pengambilan data, yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

⁵ Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE, 2002), 146-147.

⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), 83.

⁷ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 31.

permasalahan yang harus diteliti nanti, dan apabila nanti peneliti ingin mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan masalah dari responden yang lebih mendalam lagi maka peneliti melakukan wawancara secara langsung dan mendalam. Penelitian ini menggunakan wawancara secara langsung pada pengguna jasa Rumah Sakit Kumala Siwi, Kaliwungu Kudus maupun masyarakat sekitar yang berkisar antara 6-10 responden guna untuk memperoleh data responden yang dibutuhkan.

2) Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Observasi ini dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai penelitian terkait dengan pelayanan yang diberikan terhadap pasien di Rumah Sakit Kumala Siwi. Serta sebagai pelengkap dalam memperoleh sumber informasi.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸

Dalam pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.⁹

Studi dokumen ini nantinya berupa dokumentasi arsip foto, yang bertujuan sebagai bukti telah melakukan

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2012), 422.

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 32-33.

penelitian terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi terhadap pasiennya.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif biasanya meliputi uji *credibility* (Validitas Internal), validitas internal ini dinyatakan sebagai variasi yang terjadi pada variabel terikat dapat ditandai sejauh variasi pada variabel bebas dapat dikontrol. Karena banyak faktor yang mungkin berpengaruh dalam suatu hubungan sebab-akibat, maka digunakan control atau randomisasi sebagai upaya mengisolasi variabel bebasnya.

transferability (validitas eksternal), yaitu perkiraan validitas yang diinferensikan berdasarkan hubungan sebab-akibat yang diduga terjadi, dapat digeneralisasikan pada dan diantara ukuran alternatif sebab-akibat dan diantara jenis orang, latar, dan waktu.¹⁰

dependability (reliabilitas), yakni menunjuk pada ketaatasasan pengukuran dan ukuran yang digunakan. Pengetesan reliabilitas biasanya dilakukan melalui replikasi sebagaimana yang dilakukan terhadap pengukuran butir-butir ganjil genap, dengan tes retes, atau dalam bentuk parallel.¹¹

Terakhir ialah *confirmability* (Objektifitas), yakni menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Disini pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penentuan seseorang, dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang itu baru dikatakan objektif. Jadi objektifitas-subjektifitasnya suatu hal tergantung pada orang seorang.¹²

Berdasarkan uji keabsahan tersebutlah, peneliti disini mengumpulkan informasi berupa pendapat dari beberapa pasien terkait dengan pelayanan yang diterimanya

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2018) , 322.

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 323.

¹² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 325-326.

selama menggunakan jasa Rumah Sakit untuk nantinya digabungkan, sehingga memperoleh hasil yang sifatnya objektif, dan jika sesuatu tersebut bersifat objektif, maka penelitian tersebut dapat dipercaya, factual, serta dapat dipastikan.

Teknik yang digunakan dalam melakukan uji keabsahan data melalui Triangulasi, yakni cara terbaik untuk menghilangkan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain peneliti dapat merehack temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, dan teori.¹³

Apabila melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data (Triangulasi teknik), berbagai sumber data (Triangulasi sumber). Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan Triangulasi Sumber. Triangulasi Sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.¹⁴ Artinya dalam penelitian ini, peneliti tidak hanya meneliti atau meminta keterangan hanya dari satu pasien untuk mendapatkan keterangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi, melainkan pendapat dari beberapa pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit yang bersangkutan dengan teknik mendapatkan informasi yang sama, yaitu melalui proses wawancara.

Tujuan dari triangulasi sendiri bukan untuk kebenaran tentang beberapa fenomena, melainkan lebih pada pendekatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 332.

¹⁴ Beni Ahmad Saebani, *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015), 287.

G. Metode Analisis Data

Menurut Mudjaraharjo analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus tau masalah yang ingin dijawab.

Berdasarkan permasalahan penelitian yang tidak terlepas dari hubungan sosial, yang mana, pendapat antara satu orang akan berbeda dengan orang lain, sehingga teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik wawancara. Dengan teknik tersebut, nanti akan menghasilkan pandangan atau persepsi yang berbeda-beda yang dirasakan oleh pihak pasien dari pelayanan yang diterimanya dari pihak Rumah Sakit Kumala Siwi.

Dari data wawancara tersebut itulah, yang nantinya akan diolah kembali dan dianalisis. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut :

1) Induksi Data

Induksi diartikan sebagai proses pengambilan kesimpulan (pembentukan hipotesis) yang didasarkan pada satu atau dua fakta atau bukti-bukti. Proses pembentukan hipotesis dan pengambilan kesimpulan berdasarkan data yang diobservasi dan dikumpulkan terlebih dahulu disebut proses induksi, dan metodenya disebut dengan metode induktif.¹⁵ Maksud umum dari pendekatan induktif ini memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari ‘keadaan umum’, tema-tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan hal-hal yang muncul oleh struktur metodologisnya. Pendekatan induktif dimaksudkan untuk membantu pemahaman tentang pemaknaan

¹⁵ Afdhal Arman, “Penalaran Ilmiah, Berfikir Deduktif, Berfikir Induktif”, Wordpress, 08 Januari 2016, <https://afdhalarmann.wordpress.com/2016/01/08/penalaran-ilmiah-berfikir-deduktifberfikir-induktif/>.

dalam data yang rumit melalui pengembangan tema-tema yang diikhtisarkan dari data kasar.¹⁶

Terkait dengan penelitian ini, peneliti menganalisis data menggunakan metode berfikir induksi, dimana kesimpulan yang diperoleh peneliti ini didapat dari beberapa fakta atau beberapa pendapat yang diperoleh dari para pasien yang sudah diwawancarai.

2) Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3) Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, akan tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

4) Kesimpulan akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.¹⁷

Kesimpulan akhir terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus ini diperoleh peneliti ini didasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan, dan melalui proses pengolahan data secara kualitatif yang sudah dijelaskan diatas.

¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 397-298.

¹⁷ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 34-