BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriftif. Sebagaimana dikatakan oleh Suharsini Arikunto bahwa :

> "penelitian deskriftif adalah penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap suau perlakuan, disamping tidak untuk menguji hipotesis tertentu.[1]"

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasikan masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. Metode penelitian kualitatif adalah metode untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena menyajikan secara langsung keadaan sebenarnya yg ada di Rumah Sakit. Dan mendiskriptifkan apa yang ada di Rumah Sakit dengan menggunakan teori mutu pelayanan.

---

[1] Suharsini Arikunto,1997, *Manajemen Penelitian*,Rineka Cipta, yogyakarta, hal 234Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Objek Penelitian

Lokasi atau obyek penelitian ini yaitu Rumah Sakit Rahman Rahim Sukodono , Jl Raya Saimbang kebonagung Sukodono Sidoarjo, Tlp. 031-8830010.

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang signifikan dalam penelitian ini, penelitu berusaha mencari informasi yang mengarah kepada penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti harus dapat berperan serta sebagai instrument penelitian disamping nara sumber dari pihak obyek penelitian yang mengetahui tentang Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Rahman Rahim, untuk itu jenis data yang diperlukan dalam penelitian menurut sumbernya dapat digolongkan menjadi dua kelompok yaitu :

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan termasuk laboratorium dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari.

   Dalam pengumpulan data primer diperoleh dengan cara dari hasil keterangan dari pihak yang memberikan keterangan. Diantaranya berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung dengan pemilik ,HRD, Humas maupun karyawan Rumah Rahman Rahim Sukodono. Data yang dihimpun adalah data tentang penerapan manajemen mutu pelayanan Rumah Sakit melalui pendekatan teori Manajemen mutu pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Data Skunder

   Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti seperti dari dokumen mengenai peningkatan mutu yang sudah dijalani,maupun keterangan atau publikasi yang lain seperti website, majalah atau buku. Dalam hal ini data yang akan dihimpun adalah data mengenai langkah-langkah penerapan manajemen mutu pelayanan berupa data yang berasal dari dokumen dan arsip, yang mengutip secara langsung dari Rumah Sakit yang dijadikan penelitian dengan menyalin data. Data berupa struktuur pengorganisasian RS dan dokumen-dokumen terkait penigkatan mutu pelayanan

   Adapun peneliti mendapatkan data tentang :

   a. Struktur keorganisasian
   b. Sejarah berdirinya Rumah Sakit Rahman Rahim
   c. Fasilitas Rumah Sakit Rahman Rahim
   d. Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Rahman Rahim

D. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah :

1. Tahap Pra Lapangan
   a. Menyusun proposal penelitian skripsi di Manajemen Dakwah.
   b. Memilih Rumah Sakit Rahmn Rahim Sukodono sebagai obyek penelitian.
   c. Mengurus perijinan dari Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
   d. Menjajaki dan menilai lapangan dengan hal-hal yang mengenai dan terkait dengan masalah penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Memilih responden Rumah Sakit Rahman Rahim sebagai salah satu sumber data primer yang dihimpun.
f. Menyiapkan perlengkapan penelitian seperti Laptop, Flash disk, Kamera dan alat perekam (*recording*).

2. Tahap Pekerjaan Lapangan
   a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri.
   b. Memasuki lapangan
   c. Berperan serta mengumpulkan data
   d. Tahap analisis data yang diperoleh

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan peneliti menggunaka tiga metode dalam penelitian yaitu :

1. Pengamatan (*observasi*)

   Observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis atas gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti. Menurut Sugiono dalam bukunya Metodologi Penelitian Administrasi menyatakan bahwa :

   > Pengamatan atau observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan sikologis atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis gejala yang diamati dari observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang maslahnya.[2]

   Observasi yang dilakukan peneliti ditujukan oleh para karyawan Rumah Sakit Rahman Rahim Sukodono. Dengan tujuan untuk mendapatkan suatu gambaran dan suatu jawab

[2] Sugiyono,2010, *Metodologi Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung, Hal.166

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang penerapan manajemen mutu pelayanan yang selama ini diterapkan.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian deskriptif. Dengan menggunakan wawancara dapat digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi, agar data yang diperoleh sesuai dengan harapan penelitian.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dalam bukunnya Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Sugiyono berpendapat :

> Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.[3]

Dengan menggunakan wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang :

a. Perencanaan peningkatan mutu pelayanan Rumah sakit
b. Pengorganisasian Rumah Sakit
c. Pelaksanaa program-program Rumah Sakit dalam peningkatan mutu
d. Peran pemimpin Rumah Sakit dalam upaya peningkatan mutu

[3] Sugiyono,2010, *Metode Penelitian Kantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabet, Bandung, Hal. 233

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Evaluasi kinerja
f. Proses peningkatan mutu
g. Faktor penghambat proses peningkatan mutu

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu berkaitan dengan data-data yang tertulis, berupa dokumen, buku, atau materi-materi jurnal dan penelitian-penelitian yang menunjang penelitian.

Dengan menggunakan dokumentasi ini peneliti mendapatkan data tentang :

a. Perencanaan peningkatan mutu
b. Pengorganisaian dalam Rumah Sakit Rahman Rahim
c. Pelaksanaan program-program Rumah Sakit Rahman Rahim
d. Peran pemimpin Rumah Sakit Rahman Rahim
e. Evaluasi kinerja karyawan Rumah Sakit Rahman Rahim

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang di jaabrkan diatas, maka dapat diringkas pada tabel berikut :

No	Data	SD	TPD
1	Gambaran obyek penelitian tentang sejarah berdirinya Rumah Sakit Rahman Rahim	Pemilik	W+D
2	Langkah-langkah penerapan manajemen mutu a. Perencanaan peningkatan mutu b. Pengorganisasian Rumah Sakit	 Pemilik + Karyawan Pemilik + Karyawan	 W W+D

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Rahman Rahim c. Pelaksanaan Program-program Rumah Sakit Rahman Rahim d. Peran Pemimpin Rumah Sakit Rahman Rahim e. Evaluasi Kinerja	Pemilik + Karyawan Pemilik + Karyawan Pemilik + Karyawan	W+O+D W W+D
3	Faktor penghambat peningkatan mutu di Rumah Sakit Rahman Rahim	Pemilik + Karyawan	W

Tabel 3.1 penjabaran pengumpulan data

Keterangan:

TPD : Teknik Pengumpulan Data

SD : Sumber Data

W : Wawancara

O : Observasi

D : Dokumentasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang valid, reiabel dan obyektif maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan data serta analisis data yang dilakukan dengan cara yang benar.[4] Temuan data yang dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam bukunya Lexy J. Moleong merumuskan beberapa teknik keabsahan data namun peneliti sengaja memilih beberapa teknik yang sesuai dengan konteks penelitian, berikut teknik keabsahan yang digunakan peneliti dalam penelitian :[5].

1. Ketentuan pengamatan

   Ketentuan pengamatan dilakukan dengan maksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan dan isu yang sedang dicari dan kemudian memuaskan diri pada hal tersebut secar rinci. Dalam hal ini peneliti mengamati terlebih dahulu dalam upaya menggali data untuk dijadikan obyek. Maka dari situlah peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor, kemudian peneliti menelaah secara rinci sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.

2. Triangulasi

   Adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu lain, di luar data itu untuk keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik

---

[4] Sugiyono,2010, *Metode Penelitian Kantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabet, Bandung, Hal 268-169

[5] Lexy J. Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Hal. 327-331

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Dengan demikian peneliti tidak hanya mendapatkan data dari lapangan dengan satu sumber saja, tetapi peneliti bisa menggali data dari sumber lain dan sumber data yang berupa buku, dokumen, dan lain-lain untuk membandingkan dan melengkapi data yang dibutuhkan.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Bogdan & Biklen yang dikutip oleh Lexy adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satu yang dapat dikelolah, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat menceritrakan kepada orang lain.[6] Proses analisis data dimulai dengan seluruh data bersedia dalam berbagai sumber yaitu wawncara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumentasi gambar dan sebagainya.[7]

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktifitas yang meliput data reduction, data display, dan cinclussions drawing/ ferification. Untuk lebih memahami teknik-teknit tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut :[8]

1. Data Reduction (Reduksi Data)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal penting, dicari tema dan

[6] Lexy J. Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Hal. 248
[7] Sugiono,2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta,Bandug,Hal 89
[8] Sugiyono,2010, *Metode Penelitian Kantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabet, Bandung, Hal. 246

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

polanya. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari lapangan, ketika memperoleh data cukup banyak peneliti pelu melakukan analisis data melalui teknik mereduksi data. Peneliti memfokuskan pada Implementasi Manajemen Mutu pelayanan pada Rumah Sakit.

2. Data Display

Setelah mereduksi data selanjutnya peneliti mendisplay data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin muda dipahami. Dalam hal ini peneliti memfokuskan bagaimana proses penerapan manajemen mutu pelayanan. Data dispaly memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

3. Conclusions Drawing/ Verification

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data adalah penarikan kesimpulan. Diharapkan penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id