BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian tersebut pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitain yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.[1] Data kualitatif disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka yakni data tersebut berasal dari hasil pengamatan dilapangan, wawancara, catatan lapangan dan dari dokumentasi.[2]

Jenis penelitian tersebut termasuk dalam jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variable sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.[3]

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian tersebut adalah di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo, lebih tepatnya di Jl. Thamrin 2 Ruko Plaza Blok B2-3, Telp. (031)8071632-33, Fax. (031) 8071632, Sidoarjo.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung.[4] Sedangkan menurut Suharsimi

---

[1]Lexy J, Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 6

[3]Azwar MA. Saifuddin, 1998, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, hal. 6

[4]Vardiansyah, Dani. 2008, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Indeks, Jakarta, Hal.3

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

Arikunto, Data adalah sebagian fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.[5]

Dalam hal tersebut, data yang diperoleh ialah profil parahita diagnostic center cabang sidoarjo, latar belakangnya, visi misi, tujuan, lokasi, fasilitas, struktur kepengurusan, dan program unggulannya.

2. Jenis data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.

Dalam hal tersebut, data yang dihimpun adalah tentang bagaimana peningkatan standart kualitas pelayanan yang datanya diperoleh melalui keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu kepala cabang, kepala manajemen pelayanan, bagian HRD, pegawai (reseptionis, kurir, satpam). Meliputi bukti fisik, reliabilitas, jaminan, dan empati.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek peneliti dan biasanya diperoleh dari dokumentasi. Sumber sekunder ini bersifat penunjang untuk melengkapi data primer, data yang dimaksud adalah:

1) Sejarah berdirinya Parahita Diagnostic Center
2) Visi, Misi dan tujuan Parahita Diagnostic Center
3) Letak Geografis Parahita Diagnostic Center
4) Struktus Organisasi Parahita Diagnostic Center

[5]Suharsimi Arikunto, 2002, *prosedur penelitian*, Jakarta, rineka cipta, hal 96

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

5) Program (kegiatan) Parahita Diagnostic Center

6) Sarana dan Prasarana Parahita Diagnostic Center

c. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah:

1) Informan

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dalam penelitian. Peneliti mendapatkan informasi dari 7 orang, terdiri dari kepala cabang, kepala manajemen pelayanan, bagian HRD, pegawai (reseptionis, kurir, satpam).

2) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengutip secara langsung dari catatan yang dijadikan penelitian dengan menyalin data, berupa profil, sejarah berdirinya, dan struktur kepengurusan di Parahita Diagnostic Center.

Dalam penelitian ini, dokumen dijadikan sebagai sumber data karena dapat digunakan untuk menafsirkan, menguji dan sebagai bukti dalam penyajian data.[6]

D. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahap yanga dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian dilapangan. Bertujuan untuk mempersiapkan segala macam yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam tahap ini dapat diuraikan sebagai berikut:

[6] Suharsimi, Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Yogyakarta. Hal 102

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

a. Menyusun rancangan penelitian

Rancangan penelitian yang dimaksud adalah penyusunan proposal penelitian yan terdiri dari judul peneitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

b. Memilih lapangan penelitian

Dalam memilih lapangan penelitian, peneliti datang langsung pada subyek penelitian untuk menggali data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti, kemudian timbul ketertarikan pada diri peneliti untuk menjadikan sebagai obyek peneltian.

c. Mengurus perizinan

Peneliti mengurus perizinan melakukan penelitian diobyek yang akan diteliti dengan cara meminta surat pengantar dari Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya. Ini dilakukan untuk mempermudah peniti mendapatkan data-data dan informasi tentang upaya peningkatan pelayanan manajemen di Parahita Diagnostic Center – Sidoarjo.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyikapi bagaimana peneliti masuk kelapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Tahap ini barulah merupakan orientasi-orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti telah menilai keadaan lapangan bahwasanya objek tersebut memang menarik untuk dijadikan bahan penelitian.

e. Memilih dan memanfaatkan informan.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang kondisi latar penelitian. Orang yang akan dipilih untuk dijadikan informan

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

pada peneitian ini adalah kepala cabang, kepala manajemen pelayanan, pegawai (reseptionis, analis, kurir, satpam).

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian.

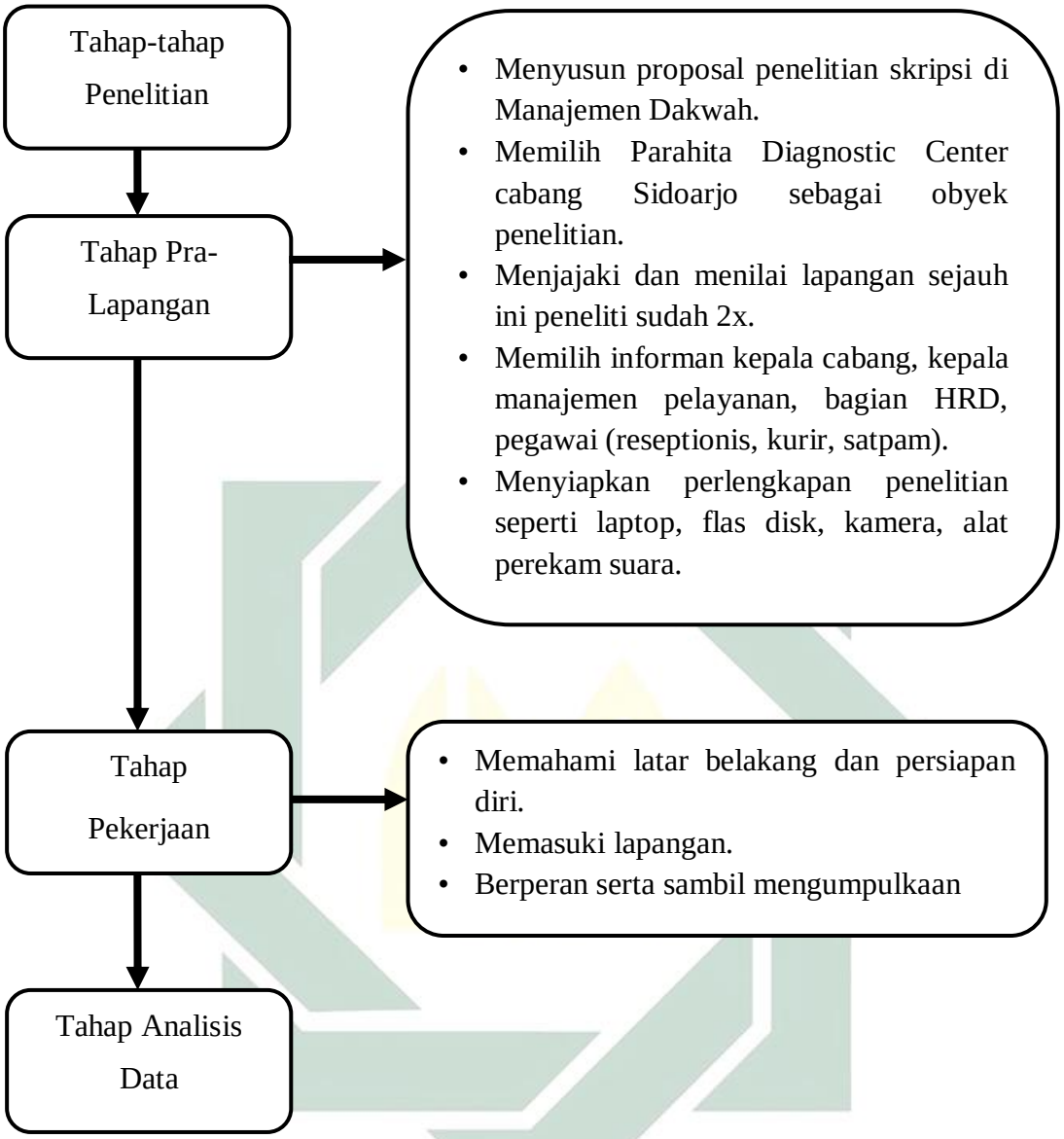
Selain persiapan fisik yang mutlak perlu disiapkan, peneliti juga menyiapkan segala sesuatu yang dieprlukan dalam penelitian seperti buku catatan dan daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengumpulkan data atau informasi tentang obyek yang diteliti.

g. Persoalan etika penelitian

Persoalan etika akan timbul apabila peneliti tidak menghormati, tidak mematuhi, dan tidak mengindahkan nilai-nilai yang terdapat ada obyek penlitian. Peneliti menghindari hal tersebut karena jika hal demikian terjadi maka maka akan timbul konflik sehingga akan menyulitkan peneliti mengumpulkan data. Dengan adanya etika penelitan diharapkan terciptanya kerjasama yang menyenangkan antara kedua belah pihak sehingga memudahkan peneliti menggali data.[7]

[7] Lexy J. Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal 85

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



Gambar 3.1: Tahap-Tahap Penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang digunakan peneliti dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (*Observasi*)

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

Pengamatan (*Observasi*) adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang haru dikumpulkan dalam penelitian.

Dengan menggunakan pengamatan (*Observasi*) tersebut, peneliti mendapatkan data tentang:

a. Lokasi atau letak geografis Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
b. Fasilitas yang dimiliki Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.[8] Selain itu wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Dalam kajian ini peneliti berhasil melakukan wawancara dengan kepala cabang, kepala manajemen pelayanan, bagian HRD, pegawai (reseptionis, kurir, satpam).

Dengan menggunakan wawancara (*interview*) ini, peneliti mendapatkan data tentang:

a. Latar belakang berdirinya Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
b. Lokasi dan letak geografis Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
c. Visi dan misi Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
d. Fasilitas yang tersedia di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.

[8]Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administras,I* Alfabeta, Bandung, hal. 157

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. Struktur kepengurusan yang ada di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
f. Job description kepengurusan di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
g. Program-program yang ada di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
h. Alur pelayanan di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
i. Pentingnya aspek-aspek layanan perlengkapan kesehatan di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
j. Kesesuaian dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
k. Langkah strategis yang dilakukan Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
l. Program control kualitas pelayanan Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.
m. Perbandingan peningkatan kualitas pelayanan di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda, film, otobiografi, dan lain sebagainya.[9] Dengan menggunakan dokumentasi ini, peneliti mendapatkan data tentang:

a. Profil
b. Program unggulan
c. Visi dan Misi

Untuk lebih memudahkan, maka ditabulasikan sebagai berikut:

[9]Suharsini Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta, hal. 200

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

NO	DATA	SD	TPD
1.	Profil Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.		
	a. Latar belakang.	KP	W+D
	b. Lokasi atau letak geografis.	HRD	O
	c. Visi dan misi.	SPS	W+D
	d. Tujuan.	KP	W+D
	e. Fasilitas.	HRD	O+D
	f. Struktur kepengurusan.	HRD	D
	g. Program unggulan.	KP	W+D
	h. Job description pegawai.	HRD	W+D
2.	Kualitas Pelayanan di Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo.		
	a. Alur pelayanan yang diberikan.	KMP	W+O
	b. Aspek-aspek layanan perlengkapan kesehatan yang diberikan.	KMP+PW	W
	c. Kesesuaian dimensi kualitas pelayanan yang di berikan.		
	d. Langkah strategis peningkatan kualitas pelayanan.	KP+KMP+ HRD+PW	W
	e. Program kontrol kualitas pelayanan yang dilakukan Parahita.	KP+KMP+ HRD+PW	W
	f. Perbandingan peningkatan kualitas pelayanan di Parahita.	KP+KMP+ HRD+PW	W
		KP	W

Tabel 3.1 Teknik pengumpulan data

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

Keterangan:

TPD : Teknik Pengumpulan Data

SD : Sumber Data

W : Wawancara

D : Dokumentasi

O : Observasi

KP : Kepala Pelayanan

KMP : Kepala Manajemen Pelayanan

PW : Pegawai (reseptionis, analis, kurir, satpam)

HRD : *Human Resource Development* (HRD)

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian tersebut peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reabilitas*) selain itu, keabsahan data adalah setiap keadaan harus memenuhi: mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.[10]

Teknik yang digunakan adalah Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekkan atau sebagian perbandingan terhadap data itu. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulassi tersebut adalah:

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumen). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam mempertahankan

[10]Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Peneletian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 320-321

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

kualitas Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo, terutama dengan metode yang diterapkan. Orang-orang tersebut yakni kepala cabang, kepala manajemen pelayanan, bagian HRD, pegawai (reseptionis, kurir, satpam).

2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
3. Penulis meneliti apa yang dikatakan orang tentang Parahita Diagnostic Center cabang Sidoarjo secara umum dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai apa tidak.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitas, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman, yaitu aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara inetraktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclution drawing/vertification.[11]

1. Data Reduction (Reduksi Data)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari lapangan, ketika memperoleh data cukup banyak peneliti perlu melakukan analisis data melalui teknik mereduksi data. Peneliti memfokuskan pada peningkatan pelayanan kesehatan di parahita.

2. Data Display (Penyajian Data)

   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk

[11] Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Kuantitatif 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

table, grafik, phie chard, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Conclution Drawing/verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang kredible.

Dengan demikian kesimpullan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

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