BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Sebuah penelitian memerlukan suatu perencanaan agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian merupakan suatu proses penelitan yang dilakukan oleh peneliti untuk melaksanakan penelitian. Penelitian dapat dimulai dengan merencanakan pemilihan data, kemudian mengumpulkan data yang didapat, dan kemudian menganalisis data tersebut untuk dijadikan sebagai data penelitian.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain ini digunakan peneliti untuk mencari dan menganalisis secara sistematis melalui observasi yang dilakukan peneliti dilapangan dan berdasarkan keadaan yang nyata. Penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS. Suatu program yang efektif yaitu dilihat dari hasil yang dicapai.

Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai istrumen utama, teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dengan teknik pengumpulan data dengan triangulasi data, analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan kepada makna.

3.2 Teknik Penentuan Informan

Peneliti harus menggunakan cara yang tepat dalam penentuan informan penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, karena pada tahap ini tentu akan menentukan hasil dari penelitian yang dilakukan. Berangkat dari hal tersebut, penentuan informan yang diterapkan oleh peneliti adalah *purposive.* Teknik ini merupakan penentuan informan yang telah di tentukan oleh peneliti secara selektif yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian. Sehingga data yang dikumpulkan oleh peneliti diharapkan akurat dan tepat sasaran.

Adapun informan yang telah peneliti tentukan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha RSHS Karena mengetahui mengenai informasi mengenai penyusunan rencana operasional Kartu Indonesia Sehat sertas fasilitas dan dukungan administrasi pelayanan Pendaftaran Kartu Indonesia Sehat
2. Masyarakat/Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat di Kawasan Rumah Sakit Hasan Sadikin khususnya, Daerah Pendaftaran dan mengetahui kinerja pegawai bagian pendaftaran khusus pasien pemilik Kartu Indonesia Sehat

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penentu keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengumpulkan data - data yang diperlukan secara valid. Teknik yang digunakan untuk pngumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang penting dalam menggunakan suatu metode penelitian. Studi pustaka dimaksudkan untuk mencari sumber data yang mendukung penelitian dan mengetahui ilmu – ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti ambil dan kemudian dibuat kesimpulannya.

Cara yang digunakan adalah dengan mencari data-data pendukung dan menelaah sumber kepustakaan pada berbagai literatur baik berupa buku, jurnal dan beberapa hasil - hasil penelitian yang disesuaikan dengan penelitian untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung terkait kualitas pelayanan kepada pasien pemilik KIS yang bersifat teoritis.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui pengamatan di lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Observasi

   Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara observasi non partisipan, yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang akurat tentang kendala apa yang dihadapi serta upaya yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari –hari objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara bertanya langung kepada informan dari petugas Rumah Sakit Hasan Bandung dan pasien /badan hukum mengenai Pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam untuk mendapatkan data dan informasi kepada pasien pemilik KIS.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membaca mempelajari, mengkaji dokumen dan arsp yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan. Dokumentasi dimaksudkan untuk mendukung studi pustaka sehingga dapat lebih mendalami analisis. Proses pencarian data dapat berupa buku, arsip, dan surat kabar yang berhubungan dengan kualitas pelayana Rumah Sadkit Hasan Sadikin Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS

3.4 Uji Keabsahan Data

Setelah data penelitian diperoleh data tersebut tidak dapat langsung digunakan. Data tersebut harus melalui pengecekan keabsahan data terlebih dahulu. hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar valid dan reliabel, sehingga nantinya penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana

mestinya. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa macam uji, salah satu diantaranya adalah uji kredibilitas data.

Uji ini berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Dengan kata lain uji kredibilitas data dilakukan untuk melihat apakah desain penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan.

Uji kredibilitas data atau uji kepercayaan terhadapa data penelitian dapat dilakukan dengan beragam cara. Cara-cara tersebut antara lain perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, kecukupan referensial, analisis kasus negatif, serta member check.

Penelitian ini digunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data yang diperoleh. *Triangulation is qualitative crossvalidation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedure***.** Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan
berbagai waktu.

Dengan demikian terdapat tiga macam jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, serta triangulasi waktu. Pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

Pengecekan triangulasi teknik ini agar mengetahui kebenaran data tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung Provinsi Jawa Barat Studi Tentang Pelayanan Kepada Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat, dengan menggunakan banyak teknik seperti wawancara, observasi dan lain-lain. Pengecekan tersebut dilakukan kepada narasumber yang dianggap kompeten, dalam hal mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung Provinsi Jawa Barat.

3.5 Teknik Analisa Data

Setelah semua data sudah dikumpulkan dan diuji keabsahannya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan alanisis data yang didapat dikantor Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung .Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik ini memerlukan strategi dalam mengamati secara natural dalam mendekati suatu suasana penentuan hipotesis sebelumnya.

Hasil pengumpulan data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokan berdasarkan jenisnya. Analisis data dilakukan berdasarkan temuan data pada saat observasi. Kemudian hasil dari analisis tersebut disimpulkan. sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah, menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

   Tahap reduksi data dilakukan untuk memilih data yang dianggap benar dan sesuai dengan penelitian yang di ambil, menggolongkan data yang diperoleh peneliti pada saat melakukan observasi di Rumah Sakit Hasan Sadikin kemudian memfokuskan hal – hal yang penting mengenai Kualitas Rumah Sakit Hasan Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS.Serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, sehingga data yang di reduksi akan memberikan gambaran dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang lainnya.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

   Setelah data direduksi, selanjutnya dibuat penyajian data. Penyajian data yang dilakukan peneliti dengan cara penyusunan informasi mengenai kualitas pelayanann Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS. Setelah itu peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang didapat kemudian menyusun kembali kedalam bentuk uraian singkat selanjutnya peneliti membuat uraian tersebut dalam bentuk naratif.

3. Conclution *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

   Setelah penyajian data, Tahap selanjutnya yang peneliti lakukan adalah melihat kembali data yang didapat dilapangan untuk lebih memahami kualitas pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung terkait pelayanan kepada pasien pemilik KIS . Peneliti kemudian menarik kesimpulan dari data yang sudah terkumpul melalui observasi lapangan serta pemahaman yang akurat

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung khususnya di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat Jl. Pasteur No.38,Kota Bandung, Jawa Barat 40161, Telp (022) 2034953//55 Indonesia.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2018					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Konsolidasi Skripsi						
2	Pengajuan Judul						
3	Penyusunan UP						
4	Seminar UP						
5	Revisi UP						
6	Persiapan Penelitian						
7	Pengumpulan Data						
8	Pengolahan Data						
9	Analisis Data						
10	Bimbingan Skripsi						
11	Penyusunan Skripsi						
12	Sidang Skripsi						