

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Hardalis ialah “sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh data dan fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenarannya”.¹

Penelitian pada dasarnya merupakan, “Suatu upaya pencarian” dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap sesuatu obyek yang mudah terpegang tangan. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *research*, yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari), dengan demikian secara logawiyah berarti “mencari kembali”.²

Menurut Abdullah Kelib, metode penelitian merupakan salah satu bentuk penerapan metode-metode ilmiah dalam rangka memecahkan masalah, pengembangan ilmu pengetahuan dan mencari kebenaran yang dilakukan secara sistematis, berencana dan mengikuti konsep ilmiah.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memusatkan perhatian pada strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-

¹ Mardalis, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 24.

² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada, 2001), 28.

kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diambil secara rinci dan mendalam.³ Sedangkan ciri pendekatan kualitatif menurut Finlay, yaitu:⁴

- a. Peranan peneliti dalam membentuk pengetahuan.
- b. Arti penting hubungan peneliti dengan pihak lain.
- c. Penelitian bersifat *inductive*, *exploratory*, dan *hypothesis-generating*.
- d. Peranan makna (*meaning*) dan interpretasi.
- e. Temuan sangat kompleks, rinci, dan komprehensif.

Sementara itu, menurut Patton ciri-ciri penelitian kualitatif sebagai berikut:⁵

- a. Studi dalam situasi alamiah.
- b. Analisis induktif.
- c. Kontak personal langsung peneliti di lapangan.
- d. Perspektif holistik dan dinamis.
- e. Orientasi pada kasus unik.
- f. Netralitas empatik
- g. Peneliti sebagai instrumen kunci.

Guna memperoleh data yang valid dan aktual, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu

³Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasada Press, 1996), 49-50.

⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teoridan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 91-92.

⁵Ibid., 93-95.

pendekatan yang bertitik tolak dari anggapan bahwa semua gejala yang diamati dapat diubah dalam variabel yaitu dari peristiwa yang terjadi dengan sendirinya. Pendekatan kualitatif merupakan pengkajian terhadap permasalahan akan menghasilkan data deskriptif atau dengan kata lain diusahakan pada pengumpulan data deskriptif yang dikumpulkan lebih banyak dalam bentuk kata-kata dan gambar dari pada angka-angka.⁶

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu, yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana peranan strategi pelayanan Rumah Sakit Admad Dahlan Kediri dalam meningkatkan loyalitas pasien.⁷

B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti pada objek penelitian sangatlah penting dan diperlukan secara optimal karena peneliti merupakan salah satu kunci instrumen dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Dalam pengumpulan datanya terutama menggunakan teknik observasi karena dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat partisipasi serta kehadiran peneliti di lokasi penelitian diketahui statusnya oleh

⁶Ibid., 132.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 131.

subjek atau informan. Bentuk partisipan peneliti yaitu mengamati secara langsung dan jelas yang terjadi dilapangan.

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri yang beralamatkan di Jalan Raya Gatot Subroto no. 85 Kediri dengan fokus penelitian strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri.

C. Sumber Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini, maka sumber data yang terpenting dan utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan data yang lain seperti dokumentasi, foto dan lain-lain adalah sebagai data tambahan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Lofland seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moelong, bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lan”.⁸Sumber data utama ini diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, sedangkan sumber data tambahan diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, arsip, dokumen resmi dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli), baik data kualitatif maupun data kuantitatif. Data dapat diperoleh melalui objeknya langsung atau

⁸ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya offset, 1998), 175.

disebut juga informan yaitu melalui wawancara. Selanjutnya dalam usaha pengumpulan data primer ini, yang dijadikan responden adalah

- a.) Manager Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
- b.) Karyawan tetap di berbagai bagian, yaitu: Bagian SDM atau Pemasaran, Bagian Akuntansi, Bagian Pelayanan.
- c.) Pasien Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri.

Peneliti dapat memperoleh informasi mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri melalui data primer yang telah didapatkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti lembaga-lembaga penelitian swasta atau pemerintah. Data dapat diperoleh dari masing-masing lembaga tersebut, baik itu berupa laporan-laporan, buku-buku, profil, atau literatur yang lainnya. Upaya pengumpulan data sekunder didapatkan melalui dokumen dan catatan keluar masuk pasien yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variable penelitian tergantung pada strategi dan alat pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam menentukan hasil penelitian. Data penelitian dilakukan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan.⁹

Metode wawancara ini merupakan metode yang efektif untuk pengumpulan sebuah data yang di dapat dari narasumber tentang strategi pelayanan rumah sakit ahmad dahlan kota Kediri dalam meningkatkan loyalitas pasien. Metode ini memudahkan penulis untuk mendapatkan data berupa Sejarah Umum RSM Ahmad Dahlan, Profil RSM Ahmad Dahlan, Visi dan Misi RSM Ahmad Dahlan, Struktur Organisasi RSM Ahmad Dahlan, Strategi RSM Ahmad Dahlan dengan tepat karena penulis melakukan percakapan langsung kepada pihak yang bersangkutan, yaitu dengan pimpinan, karyawan dan pasien

⁹ Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

memiliki loyalitas kepada RSM. Maka metode ini penulis melakukan wawancara secara jelas yang tersusun sebelumnya untuk melengkapi dari hasil pengumpulan data observasi dan dokumentasi.

b. Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap suatu gejala yang diselidiki. Observasi ilmiah dilakukan pada kondisi yang sudah didefinisikan secara tepat, dengan cara yang sistematis dan objektif, serta pelaksanaan pencatatannya dilakukan dengan hati-hati. Jadi, observasi yang dimaksudkan pada metodologi penelitian adalah pengamatan atas suatu variable yang dilakukan secara sistematis dan objektif dalam kondisi yang didefinisikan secara tepat.¹⁰

Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada sumber-sumber terkait. Teknik observasi sangat bermanfaat bagi peneliti apabila informasi yang diperoleh kurang meyakinkan maka peneliti dapat melakukan pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai jenis layanan RSM Ahmad Dahlan, Sarana dan Prasarana RSM Ahmad Dahlan dan kegiatan pelayanan pasien di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Data didapatkan dari mengamati cara kerja karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dan membuat catatan dari pengamatan tersebut.

¹⁰Lerbin R. Aritonang, *Riset Pemasaran: Teori dan Praktik* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), 147.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.¹¹ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.¹²

Metode ini penulis gunakan untuk menggali catatan-catatan tertulis atau dokumen-dokumen RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Yaitu untuk memperoleh data mengenai jumlah pegawai/karyawan, jumlah pasien dan sebagainya, letak geografis RSM Ahmad Dahlan sebagai penunjang data dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya.¹³

Dalam penyusunan rancangan alat analisis data penelitian, terdapat dua faktor, yaitu rancangan penelitian sendiri dan jenis data

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2007), 83.

¹² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori &Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 176.

¹³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode apenelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 200.

penelitian yang diperoleh.¹⁴ Adapun teknik analisis yang digunakan untuk mengorganisir data adalah *coding categories* atau kategori-kategori koding. Dengan teknik ini, data temuan penelitian dikelompokkan menurut kategori yang dibuat. Kategori ini ditulis dalam ungkapan-ungkapan pendek. Selanjutnya, satuan-satuan data digunakan adalah teknik deskriptif yaitu penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Proses analisis data ini peneliti awali dengan menelaah data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan atau observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Kemudian data tersebut direduksi dengan jalan membuat abstraksi dalam bentuk rangkuman inti dari data yang ada, selanjutnya disusun dalam satuan-satuan atau unit. Satuan-satuan tersebut dikategorisasikan sambil member kode, kemudian analisis ini dilanjutkan dengan pemeriksaan keabsahan data dan diakhiri dengan penafsiran data.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menggunakan metode analisisnya sebagai berikut:¹⁵

a. Reduksi data atau Penyederhanaan data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di

¹⁴Etta Mamang dan Sopiha, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 198.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 244.

lapangan. Reduksi data dapat dilakukan dengan menajamkan analisis, mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengkoordinasikan dengan data yang sedemikian rupa.

b. Paparan data

Paparan data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisa data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan dapat dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi rinci dan mengakar pada pokok temuan.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian.

Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:¹⁶

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti.
2. Kedalaman pengamatan atau kedalaman observasi.
3. Triagulasi yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data ini untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:¹⁷

- a. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan: menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi, fokus penelitian kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian, menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian serta seminar proposal penelitian.
- b. Tahap pekerjaan ke lapangan, dibagi menjadi tiga bagian yaitu:
 - 1) Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
 - 2) Memasuki lapangan
 - a) Tahap Pertama
 - 1) Memilih lapangan, dengan pertimbangan bahwa RSM Ahmad Dahlan Kediri sangat berperan dalam peningkatan loyalitas pasien.

¹⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*(Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998), 175.

¹⁷Ibid., 85.

- 2) Mengurus perizinan, secara formal ke pihak lembaga.
 - 3) Melakukan penjajakan lapang dalam rangka penyesuaian dengan pemilik RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri selaku objek penelitian.
- b) Tahap Kedua
- 1) Mengadakan observasi langsung ke lembaga yaitu RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri terhadap strategi pelayanan dengan melibatkan informan untuk memperoleh data.
 - 2) Memasuki lapangan dengan mengamati berbagai fenomena proses wawancara dengan berbagai pihak yang bersangkutan.
 - 3) Berperan serta disertai mengumpulkan data.
- c. Tahap analisis data, meliputi kegiatan: operasional data, penafsiran data, pengecekan keabsahan dan pemberian makna.
- d. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan: penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan ujian munaqasah skripsi.