

BAB III

Metode Penelitian

Metode ialah prosedur untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis, dalam hal ini metode penelitian ialah suatu pengkajian tentang peraturan-peraturan suatu metode dalam penelitian.

A. Jenis penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Menurut Burhan dalam Nasution (2011 : 25) mengatakan penelitian deskriptif analisis adalah jenis penelitian mengenai data yang di kumpulkan dari gambar, kata-kata, laporan penelitian yang menggunakan kutipan atau bisa juga memberi gambaran dalam penyajian laporan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, hal ini dikarenakan keinginan penulis untuk mendalami penelitiannya. Oleh sebab itu, yang telah diteliti oleh penulis yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo.

Pendekatan yang bersifat kualitatif ini dilakukan dengan cara dilakukannya wawancara dengan informan yang dapat memberikan informasi yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil dari wawancara ini kemudian dicatat dan diteruskan dalam bentuk sebuah laporan yang dikembangkan dan kemudian diselesaikan dengan analisa dan interpretasi data.

B. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini terletak pada Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo pada Tahun 2022. Mengidentifikasi kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Saleh dalam pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiviness* dan *empathy* yang ditemukan di lokasi penelitian.

C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo. Dikarenakan di Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan rawat inap di RSUD dr. Moh Shaleh dari segi pelayanan, kenyamanan dan responsitas dari perawat.

D. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh peneliti atau didapatkan langsung dari obyek yang diteliti adalah Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, buku literatur, internet yang berkaitan dengan judul penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo pada Tahun 2022. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. metode pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Observasi dilakukan langsung pada Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh.
2. Wawancara kepada Kepala Direktur Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh terkait pelayanan rawat inap.
3. Dokumentasi memperkuat bukti bahwa penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo pada Tahun 2022.

F. Informan penelitian

Subjek penelitian mengarah kepada Direktur Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo yang lebih utama kepada Kepala Ruangan rawat inap.

1. Direktur Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo
2. Kepala Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo
3. Keluarga atau pendamping pasien

G. Analisa Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasikan. (Lexy, Moleong. 1999:112) Analisa

data yang dipergunakan dalam penelitian kali ini adalah deskriptif kualitatif. Dari penelitian ini maka data akan dianalisa dengan menggambarkan keadaan obyek berdasarkan data obyektif, sehingga data-data yang ada dapat disimpulkan setelah analisa. Adapun tahapan dalam menganalisa data adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, dengan cara mengedit data, yaitu memeriksa data yang terkumpul sehingga siap untuk diproses lebih lanjut. Mengkode data, yaitu data yang terkumpul diberi kode tertentu dan dikelompokan serta klasifikasi data, yaitu mengadakan seleksi data yang terkumpul sesuai dengan sumber data masing-masing.
- b. Pengelolaan dan penyajian data dilakukan setelah data terkumpul diklasifikasikan dengan beberapa kebutuhan, kemudian dilakukan pengelolaan data dengan cara mengklasifikasikan dalam bentuk uraian.
- c. Pengembangan dan pengambilan alternatif yaitu setelah data diolah maka diambil alternatif yang terbaik atau dijadikan bahan penyampaian informasi dan pengambilan keputusan.
- d. Dengan demikian proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yang kemudian dilakukan reduksi data (menformulasikan teori kedalam seperangkat konsep) yang dilakukan dengan membuat rangkuman inti dalam penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini data dianalisis secara normative melalui studi literature dan hasil analisis bersifat kualitatif dalam bentuk deskripsi atau uraian.