

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menitik beratkan pada teknik observasi dan wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data berupa kalimat tertulis, lisan, perilaku, fenomena, peristiwa, suatu bentuk pengetahuan baru, menjelaskan rinci dan mendalam obyek study untuk mendapatkan metode penyelesaian masalah. Menurut Moleong (2004:5) mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah “penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Penjelasan dari pernyataan diatas adalah mengurai dan menafsirkan fenomena dan kejadian yang terjadi sebelumnya dengan penjelasan ilmiah. Penelitian dengan metode kualitatif menggunakan kalimat tertulis, lisan, perilaku, peristiwa, suatu bentuk pengetahuan baru, menjelaskan rinci dan mendalam obyek studi untuk mendapat metode penyelesaian masalah.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2011:7) penelitian kualitatif adalah metode yang bersifat seni atau disebut metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan *interpretasi* terhadap data

yang ditemukan dilapangan. Maksud dari pernyataan itu adalah metode ini biasanya meneliti tentang manusia sebagai objek dalam sebuah penelitian. Kemudian menurut Fatihudin (2012:125) metode kualitatif “adalah data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam- macam dan dilakukan secara terus menerus sampai data itu lengkap”. Oleh karena itu metode kualitatif ini peneliti harus terus melakukan penelitian sampai batas titik jenuh suatu obyek yang diteliti.

Maksud dari beberapa pernyataan diatas adalah penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ini lebih mengutamakan proses dari pada hasilnya. Oleh karena itu para peneliti harus lebih bersifat aktif dalam penelitian yang sedang di teliti, terkait dengan obyek yang diteliti adalah manusia maka peneliti harus bisa melakukan pendekatan untuk bisa mendapatkan informasi yang lebih detail.

Penggunaan pendekatan kualitatif dinyatakan Moleong (2001:4), menyatakan bahwa ”adanya beberapa karakteristik dalam pendekatan penelitian, yaitu: peneliti harus berperan serta pada waktu pengumpulan data sehingga peneliti tidak selamanya berada diluar obyek studi tetapi menjadi bagian dari obyek studi”. Dengan demikian peneliti dapat melakukan penyesuain-penyesuaian terhadap kenyataan yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif lebih mementingkan proses dari pada hasil, hal ini disebabkan bagian-bagian yang diteliti akan jauh lebih apabila diamati dalam proses.

Penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis

statistik atau cara kuantitatif lainnya. Penelitian kualitatif juga diartikan sebagai penelitian yang berupaya membangun pandangan orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata.

B. Keterlibatan Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti sebagai pengumpul data maka kehadiran pelaku dalam penelitian ini sangat dibutuhkan, sebab penelitian ini menggunakan wawancara langsung dengan obyek penelitian yakni karyawan rumah sakit. Kehadiran peneliti sangat mendukung proses penelitian ini hingga selesai.

Keterlibatan peneliti disini sangat diperlukan dalam melakukan proses penelitian hingga data ini terkumpul menjadi data yang valid. Posisi peneliti menjadi instrument kunci (*the key instrument*) karena kepekaan dan integritas peneliti harus kuat untuk mendapatkan informasi dari obyek. Peneliti sebagai instrument dan sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pelopor penelitian. Menurut Irawan (2006:15) menjelaskan bahwa” satu-satunya instrument terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri”. Maksud dari pernyataan tersebut adalah peneliti sebagai instrument memanfaatkan imajinasi dan kreativitas serta memandang dunia sebagai suatu keutuhan.

Peneliti pada waktu melakukan fungsinya sebagai pengumpul data dengan menggunakan berbagai metode dengan dibekali pengetahuan dan latihan-latihan yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Kemampuan lain yang dimiliki pada peneliti sebagai instrument adalah memproses data secepatnya setelah diperolehnya, menyusun kembali, menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh klien serta menggali informasi yang lain dari perencanaan yang tidak terduga.

C. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, Suatu pendekatan penelitian yang meliputi pengumpulan, analisis dan interpretasi data yang diperoleh. Antara lain peneliti adalah sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Moleong (2002:104) adalah:

a. Teknik wawancara

Karyawan yang telah mengikuti pelatihan kerja kami lakukan wawancara untuk mendapatkan datanya, mulai dari pimpinan, karyawan medis dan non medis dan semua karyawan yang telah mengikuti pelatihan kerja.

Wawancara adalah bertanya kepada karyawan sebagai obyek dari penelitian ini, dengan menggali informasi yang lebih detail untuk menambah kebenaran dari penelitian yang dilakukan. Selanjutnya menurut Sulisyanto (2009:137) menyebutkan bahwa: “wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden”.

Maksud penjelasan pernyataan diatas dalam wawancara peneliti tidak harus bertatap muka langsung, tetapi dapat melalui media tertentu misalnya melalui telepon atau *chatting* melalui internet. Kelebihan teknik ini kita dapat menggali sebanyak – banyaknya dari responden karena proses wawancara dapat terus berkembang.

Ada beberapa pedoman instruksional penting yang harus diikuti seorang peneliti selama proses wawancara berlangsung, menurut penelitian yang diungkapkanFuad dan Nugroho (2014:59) sebagai berikut:

1. Jangan pernah menggunakan pemaparan dan uraian panjang tentang penelitian yang sedang dilakukan, gunakan penjelasan standart (seperlunya saja).
2. Jangan lupa untuk menjelaskan tujuan penelitian, urutan pernyataan, atau bahasa pertanyaan yang digunakan.
3. Jangan biarkan orang lain menginterupsi proses wawancara yang sedang berlangsung dan jangan biarkan orang lain mewakili jawaban responden.

Maksud dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa dengan wawancara yang dilakukan akan memberikan kepercayaan antara responden dengan pewawancara dengan tidak memberikan tekanan dalam pertanyaan. Sehingga pewawancara bisa memberikan keleluasaan kepada responden untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

No	Wawancara	Informan yang diwawancarai
1	<p>Rumusan masalah I “ Bagaimana pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pimpinan Rumah Sakit _Kapan dilaksanakannya pelatihan dirumah sakit Muhammadiyah? _Apa yang dipersiapkan ketika akan dilakukan pelatihan kerja? • Karyawan medis _Apa yang dilakukan pegawai medis saat didalam ruangan pelatihan kerja ? _Peralatan apa saja yang dibawah saat pelatihan kerja? • Karyawan non medis _Bagaimana persiapan para karyawan non medis untuk mengikuti pelatihan kerja? _Peralatan apa yang dibawah saat mengikuti pelatihan kerja?
2	<p>Rumusan masalah II “Bagaimana produktifitas kerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pimpinan Rumah Sakit _Bagaimana cara kerja yang efisien untuk karyawan rumah sakit _Langkah apa saja yang digunakana untuk mendapatkan produktivitas yang tinggi. • Karyawan medis _Bagaimana cara karyawan melakukan pekerjaan yang efektif. _Kodisi seperti apa yang tepat untuk mendapatkan kerja yang maksimal. • Karyawan non medis _Bagaimana melakukan pekerjaan secara maksimal. _Bagaimana cara membangun pribadi yang kompeten pada pekerjaan.

3	Rumusan masalah III “Bagaimana peranan pelatihan pelayanan prima karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”	<ul style="list-style-type: none"> • Pimpinan Rumah Sakit _Bagaimana tanggapan pimpinan tentang pelatihan. _Apa manfaat diadakannya pelatihan kerja. • Karyawan medis _Apa manfaat pelatihan kerja bagi para karyawan medis. _Bagaimana para karyawan medis menerapkan pelatihan kerja pasca pelatihan. • Karyawan non medis _Bagaimana para karyawan menerapkan ilmu yang didapat setelah pelatihan kerja. _Bagaimana para karyawan bias lebih senang setelah diadakannya pelatihan kerja.
---	--	--

b. Teknik Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati objek objek didalam penelitian ini adalah karyawan. Dalam penelitian ini peneliti bekerjasama dengan para pelatih dan HRD dalam mendapatkan informasi dari beberapa informan.

Peneliti sebagai pengumpul data langsung mengamati yang berkaitan dengan pelatihan yang telah dilakukan karyawan. Menurut penelitian yang diungkapkan Fuad dan Nugroho (2014:60) menyebutkan “Observasi adalah salah satu metode teknik pengumpul data dimana langkah awal bagi observasi partisipan yang lebih luas”.

Maksud dari pernyataan tersebut adalah observasi ini adalah langkah pertama kali dalam pengamatan sebuah obyek yang akan diteliti. Problem dalam teknik ini adalah seputar validitas dan reabilitas dalam penelitian kuantitatif jika memang metode ini digunakan begitu juga terjadi pembiasaan dalam penelitian yang dilakukan.

No	Observasi	Kegiatan yang di observeasi
1	Rumusan masalah I “ Bagaimana pelatihan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”	_Kegiatan dalam pelatihan kerja didalam ruangan. _Mengamati sikap para karyawan dalam mengikuti pelatihan kerja.
2	Rumusan masalah II “Bagaimana produktifitas kerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?”	_Mengecek data absensi karyawan masih sering bolos. _Mengecek data komplain pasien setelah diadakan pelatihan kerja.
3	Rumusan masalah III “Bagaimana peranan pelatihan pelayanan prima karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”	_Mengamati sikap para karyawan setelah diadakan pelatihan. _Mengamati sikap karyawan yang sedang bertugas.

c. Dokumentasi

Memperoleh data dengan cara pengamatan tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan melalui pencatatan dan pengcopyan data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan judul yang diteliti. Teknik dalam penelitian kualitatif dokumentasi sangat diperlukan. Dokumentasi sangat erat hubungannya dengan fakta yang terjadi dilapangan.

Menurut Fuad dan Nugroho (2014:61) menyebutkan bahwa “dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti”.

Maksud dari pernyataan tersebut adalah dokumentasi ini terkait dengan fakta yang terjadi dilapangan jadi data itu bisa berupa gambar ataupun bahan yang tertulis. Untuk dipresentasikan harus dengan adanya bukti yang kuat dilapangan dengan adanya foto-foto dan file yang penting dalam penelitian. Karena dengan adanya fakta berupa bukti nyata maka data akan semakin valid.

No	Dokumen	File yang dibutuhkan
1	Rumusan masalah I “ Bagaimana pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”	_Foto kegiatan pelatihan. _Foto lokasi kegiatan. _Copy surat diadakan pelatihan kerja.
2	Rumusan masalah II “Bagaimana produktifitas kerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?”	_Foto kegiatan kerja karyawan medis _Foto kegiatan kerja karyawan non medis. _File absensi karyawan.
3	Rumusan masalah III “Bagaimana peranan pelatihan pelayanan prima karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”	_File kegiatan pelatihan. _File copy surat pelatihan yang sudah diadakan.

D. Pengolahan Data

Teknik pengolahan data disebut juga teknik analisis data melalui teknik pengolahan data mentah yang diperoleh dari penelitian yang telah

dikumpulkan oleh peneliti yang diolah menjadi data yang siap disajikan dan berguna.

Menurut Moleong (2004: 280) menyatakan bahwa “analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola kategori dan satuan dengan teori lainya sebagai pembanding”. Selanjutnya menurut penelitian Hubberman dan Miles (1992:20) menyebutkan bahwa “terdapat tiga hal dalam pengolah data dengan menggunakan metode kualitatif yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai suatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar”. *Pertama*, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tulisan dilapangan, dimana reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung. *Kedua*, penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan yang terus berkembang menjadi sebuah siklus dan penyajian data bias dilakukan dalam sebuah *matrik*. *Ketiga*, verifikasi adalah suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Dimana kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Dari beberapa pernyataan diatas bisa disimpulkan bahwa dengan adanya pengolah data yang terstruktur peneliti bisa menyusun data setelah dilakukan pengolahan data dengan baik dan benar. Sehingga data – data yang sudah diolah bisa diambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Karena data yang sudah diolah bisa disajikan dalam bentuk data yang sudah bisa diceritakan.

E. Keabsahan Temuan

Menurut Sugiyono (2008:127) menyatakan bahwa validitas adalah “derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Maksud dari pernyataan tersebut adalah data yang valid, yakni ketepatan data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan yang sesungguhnya yang terjadi pada obyek penelitian. Untuk mendapatkan keabsahan temuan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan yaitu:

a. Teknik triangulasi atau pengecekan kebenaran data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan .

Menurut Sugiyono (2011:241) menyatakan bahwa “teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Selajutnya menurut Moleong (1999:178) mengartikan triangulasi sebagai”

teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”.

Teknik triangulasi merupakan salah satu cara penting dalam melakukan uji kredibilitas data. Triangulasi merupakan bentuk validitas silang. Triangulasi melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono (2005:127) ada 3 bentuk triangulasi:

(1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan mengecek data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dipilah dan dipilih dan disajikan dalam bentuk table matriks. Data dari sumber yang berbeda didiskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, berbeda, dan mana yang lebih spesifik.

(2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan cek data dari berbagai macam teknik pengumpulan data. Missal dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik itu dibandingkan apakah tetap konsisten datanya, jika berbeda dijadikan catatan dan dilakukan pengecekan selanjutnya mengapa data bisa berbeda.

(3) Triangulasi waktu

Perolehan dalam waktu tertentu juga memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kredibilitas data. Oleh karena itu memperoleh data dalam waktu dan situasi yang berbeda perlu dilakukan. Triangulasi bisa dilakukan pada pagi, siang, malam dari sumber yang sama. Atau dari hari ke hari yang lain, dan minggu ke minggu yang berbeda atau bahkan dari bulan ke bulan yang lain. Konsistensi data merupakan hal yang dituju dalam triangulasi.

Maksud dari pernyataan tersebut adalah teknik ini mengumpulkan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Penggunaan teknik ini didasarkan pada pemikiran bahwa dengan menempuh tahapan-tahapan tersebut validitas data akan lebih terjamin.

b. Teknik diskusi dengan teman sejurusan.

Dalam penelitian ini hasil yang didapatkan akan terus diteliti melalui sumber-sumber yang lain sampai menemui titik temu dalam penelitian ini. Diskusi dengan teman yang melakukan penelitian yang memakai metode yang sama sehingga bisa memberikan timbal balik antara satu dengan yang lain. Sehingga data hasil penelitian bisa didiskusikan untuk memberikan umpan balik dari teman penelitian yang lain.