

## **BAB 3**

### **ANALISIS KASUS**

#### **3.1 Deskripsi kasus**

Penerimaan pasien baru adalah satu cara dalam menerima kedatangan pasien baru pada suatu ruangan. Ruang Paviliun Ismail memiliki standar operasional prosedur penerimaan pasien baru. Standar operasional prosedur tersebut memiliki tahap persiapan dan pelaksanaan yang didalamnya terdapat 10 point tindakan yang harus dilakukan. Tindakan tersebut yakni pada tahap persiapan yakni meliputi penampilan petugas (kerapihan dan kelengkapan atribut)

Tahap pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail masih belum sesuai dengan standar operasional prosedur. Pada tahap pra terdapat 2 tindakan yang tidak dilakukan yakni perawat tidak memberikan lembar tata tertib ruangan dan tidak memberikan souvenir (waslap seka) kepada pasien baru. Pada tahap pelaksanaan terdapat 7 tindakan yang tidak dilakukan yakni kepala ruangan/ketua tim/penanggung jawab shift tidak memperkenalkan diri kepada pasien dan keluarga, perawat tidak memperkenalkan pasien baru dengan pasien yang sekamar, perawat tidak menjelaskan terkait orientasi ruangan, perawat tidak menjelaskan siapa perawat yang bertanggung jawab, perawat tidak menjelaskan terkait tata tertib ruangan dan fasilitas (arah kiblat, *nurse call*, *nurse station*, kamar mandi, mushola, apotik, pintu darurat/arah evakuasi).

#### **3.2 Desain Penelitian**

Rancangan atau desain penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, yang memungkinkan pemaksimalan kontrol beberapa faktor rancangan

penelitian yang bisa mempengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam, 2003). Berdasarkan dengan tujuan dari penelitian ini, maka desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah desain penelitian *deskriptif*: yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran tentang suatu keadaan secara obyektif (Notoatmodjo, 2003).

### **3.2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### 1. Tempat

Tempat penelitian ini yakni di Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang.

#### 2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 03 - 04 Desember 2018.

### **3.2.2 Sampel penelitian**

Sampel penelitian ini menggunakan sistem alur penerimaan pasien baru sesuai dengan standart operasional prosedur (standar operasional prosedur) di ruang Paviliun Ismail Rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang.

### **3.2.3 Prosedur pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hal ini sejalan dengan filosofi penelitian alamiah, dalam pengambilan data peneliti berbaur dan berinteraksi secara intensif dengan responden. Dokumentasi dan pengumpulan data pendukung dalam penelitian ini peneliti gunakan untuk melengkapi penelitian dan untuk memaksimalkan hasil penelitian.

Prosedur pengumpulan data pertama kali, peneliti mengajukan surat permohonan kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk melakukan pengambilan data awal dan melakukan penelitian, kemudian peneliti mengajukan permohonan ijin ke diklat rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang. Dari bagian diklat rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang kemudian peneliti mendapatkan lembar informasi terkait persyaratan untuk melakukan penelitian dan lembar form uji etik untuk uji kelayakan melakukan penelitian di rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang. Setelah dari ruang diklat kemudian peneliti menuju ruang Paviliun Ismail untuk memberitahukan bahwa peneliti akan melakukan studi di ruangan tersebut.

Setelah melakukan uji etik kemudian peneliti menuju ruang Ismail untuk mengkonfirmasi tanggal dan pelaksanaan studi di ruangan Paviliun Ismail. Setelah mendapatkan tanggal kemudian peneliti pun mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk proses studi. Ketika di ruangan peneliti meminta ijin kepada kepala ruangan dan menjelaskan terkait studi yang akan dilakukan yakni terkait pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruangan. Kemudian peneliti melakukan observasi terhadap tindakan penerimaan pasien baru di ruangan. Peneliti melakukan pengamatan penerimaan pasien baru kepada 3 orang pasien baru yang

datang ke ruangan. Yang peneliti observasi adalah terkait kesesuaian pelaksanaan penerimaan pasien baru dengan standar operasional prosedur yang berlaku di ruangan tersebut. Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan sesi wawancara kepada 4 orang perawat di ruangan. Sebelum melakukan wawancara peneliti memberikan penjelasan terkait studi yang dilakukan dan meminta tanda tangan persetujuan responden.

Setelah semua data didapatkan peneliti tak lupa untuk melakukan dokumentasi berupa pengambilan foto terkait proses pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruangan. dokumentasi yang diperoleh akan dicantumkan ke dalam proposal karya tulis ilmiah namun wajah dari responden dan pasien akan disamarkan dengan memberikan lingkaran hitam pada foto wajah pasien maupun keluarga sehingga tidak akan dapat dikenali orang lain. Nama dari responden dan pasien juga akan disamarkan dengan menggunakan kode. Sehingga kerahasiaan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya.

### **3.3 Teknik analisis data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model studi kasus deskriptif. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman (2007), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drowing/verification* (Sugiyono, 2014).

Dalam analisis data, peneliti menggunakan model *interactive model*, yang unsur-unsurnya meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclutions drowing/verifiying*. Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014).

## 2. Penyajian data/ *display*

Dengan *display* atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

Dalam penyajian data pada studi ini, penyajian data disajikan dalam bentuk naratif karena data yang diperoleh kebanyakan berupa data subjektif dari perawat yang kemudian ditunjang oleh hasil pengamatan dengan menggunakan lembar *check list* sehingga data yang disajikan lebih mudah dipahami dan mampu menyajikan seluruh informasi terkait hasil studi.

## 3. Verifikasi data (*conclusions drawing/verifying*)

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang didapat kemungkinan dapat menjawab fokus penelitian yang sudah dirancang sejak awal penelitian. Adakalanya kesimpulan yang diperoleh tidak dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif itu sendiri bahwa masalah yang timbul dalam penelitian kualitatif sifatnya masih sementara dan dapat berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan.

Harapan dalam penelitian kualitatif adalah menemukan teori baru. Temuan itu dapat berupa gambaran suatu objek yang dianggap belum jelas, setelah ada penelitian gambaran yang belum jelas itu bisa dijelaskan dengan teori-teori yang telah ditemukan. Selanjutnya teori yang didapatkan diharapkan bisa menjadi pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

### **3.4 Keabsahan data**

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2010).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2014).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

## 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Dalam studi ini peneliti melakukan perpanjangan pengamatan dengan melakukan sesi wawancara terkait pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruangan kepada perawat dan melihat apakah masih sama atau terdapat perbedaan atau tidak.

### b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.



Dalam studi ini peneliti membandingkan hasil studi yang peneliti lakukan dengan peneliti sebelumnya dan mencari referensi referensi dari jurnal terkait bagaimana pelaksanaan penerimaan pasien baru yang baik di dalam suatu ruangan. Sehingga hasil dari studi dapat disajikan dengan lebih baik dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk ruangan terkait.

c. Triangulasi

Wiliam Wiersma (2006) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2014).

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2014).

Dalam studi ini, data yang telah peneliti peroleh dari hasil observasi akan peneliti verifikasi kepada perawat dengan melakukan wawancara terkait proses pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruangan yang sudah dilakukan. Wawancara dilakukan kepada 4 orang perawat diantaranya 2 orang ketua tim dan 2 orang anggota tim yang dilakukan selama 2 hari.

d. Analisis kasus negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2014).

Dalam studi ini data yang bertentangan terkait dari hasil observasi yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur maka akan diverifikasi lebih lanjut kenapa hal tersebut dapat terjadi.

e. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto- foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2014).

Dalam studi ini peneliti sudah melakukan pengambilan foto untuk dokumentasi terkait bagaimana pelaksanaan penerimaan passion baru di ruang Paviliun ismail sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan tidak ada unsur rekayasa.

f. Mengadakan *Membercheck*

Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2014).

2. *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian *kualitatif*. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2014).

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

#### 4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

### **3.5 Unit Analisis dan Kriteria Interpretasi**

#### **3.5.1 Unit Analisis**

1. Deskripsi tahapan pra penerimaan pasien baru
2. Deskripsi tahapan pelaksanaan penerimaan pasien baru
3. Deskripsi tahapan post penerimaan pasien baru

#### **3.5.2 Kriteria Interpretasi**

Studi kasus “pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang”. Kriteria interpretasi yang digunakan adalah berdasarkan lembar observasi penilaian pelaksanaan penerimaan pasien baru sesuai dengan standar operasional prosedur di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang yang telah dimodifikasi oleh peneliti.

Lembar observasi penilaian penerimaan pasien baru berupa *check list* prosedur penerimaan pasien baru sesuai dengan standar operasional prosedur di ruangan Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang yang memiliki 18 poin. Penilaian sesuai dengan standar operasional prosedur jika 100% tindakan telah dilakukan dengan baik dan belum sesuai dengan standar operasional prosedur jika <100% tindakan yang dilakukan.

### **3.6 Etika Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan permohonan izin kepada direktur, Kepala bidang diklat, kepala bidang Keperawatan rumah sakit, Siti Khodijah Sepanjang dan kepala ruangan Paviliun Ismail. Setelah mendapatkan persetujuan kegiatan pengumpulan data bisa dilakukan dengan menekankan masalah etika menurut I Ketut Swarjana (2012) yang meliputi:

### **3.6.1 *Informed Consent* (penjelasan dan persetujuan)**

Pemberian lembar penjelasan penelitian dan lembar persetujuan menjadi responden diberikan kepada subyek yang akan diteliti. Peneliti tidak boleh memaksakan subyek untuk bersedia menjadi sampel penelitian, responden yang menolak tidak boleh dipaksakan. Responden harus bersedia menjadi subyek penelitian atas keinginan sendiri. Dalam penelitian ini penulis meminta persetujuan pada kepala ruangan yang akan dijadikan tempat penelitian.

### **3.6.2 *Anonymity* (tanpa nama)**

Dalam studi ini identitas responden tidak akan dicantumkan, melainkan hanya akan diberikan kode berupa reponden 1 hingga 4 sesuai dengan jumlah responden dalam studi ini.

### **3.6.3 *Confidentiality* (kerahasiaan)**

Kerahasiaan informasi yang telah dikumpulkan dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu yang disajikan pada hasil penelitian sehingga kerahasiaannya akan tetap terjaga.

### **3.6.4 *Beneficence dan non-maleficence***

Etika penelitian ini menuntut penelitian yang dilakukan yang dilakukan memberikan keuntungan atau manfaat dari penelitian. Proses penelitian yang dilakukan juga diharapkan tidak menimbulkan kerugian atau meminimalkan kerugian yang mungkin ditimbulkan dan hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi perawat terkait kinerja yang telah dilakukan dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru.

### **3.6.5 *Justice* (keadilan)**

Prinsip adil pada penelitian diterapkan pada semua tahap pengumpulan data, misalnya pada pemilihan sampel dan pemberi perlakuan. Proses pelaksanaan penelitian yang melibatkan beberapa partisipan harus mendapatkan manfaat yang hampir sama.

### **3.6.6 Keterbatasan**

Peneliti tidak bisa memastikan bahwa hasil dari wawancara merupakan 100% kejujuran dan benar benar sesuai dengan apa yang dilakukan oleh perawat.