

BAB V

METODE PENELITIAN

5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk mendapatkan gambaran tentang proses penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan di bagian *front office* yang kurang ramah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan di sebuah rumah sakit swasta di Kota Bekasi yang namanya disamarkan menjadi RS “BUNGA” tahun 2009.

5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

5.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di sebuah rumah sakit swasta yang berada di Kota Bekasi dengan nama yang disamarkan (atas permintaan tempat penelitian) menjadi RS “BUNGA”. Penelitian ini mengenai penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah di RS “BUNGA”. Bagian *front office* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagian counter pendaftaran poliklinik (umum/spesialis/penunjang/UGD), rawat inap dan counter informasi.

5.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni tahun 2009. Penelitian dilaksanakan pada hari dan jam kerja terkait dengan keberadaan informan di tempat kerja dan merupakan waktu yang memungkinkan untuk turun lapangan atau penelitian.

5.3 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menurut peneliti menguasai informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Manager Marketing&PR
2. Quality Management Representative

3. Koordinator Counter
4. Staf Marketing&PR
5. Staf Cleaning Service

5.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen utama penelitian adalah peneliti dan untuk membantu pengumpulan data peneliti menggunakan pedoman wawancara (terlampir) untuk melakukan wawancara mendalam kepada para informan. Untuk membantu dalam pengumpulan data, peneliti juga menelaah dokumen yang dimiliki rumah sakit yang berkaitan dengan penelitian.

5.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber data. Sumber data tersebut dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dan direkam dengan alat perekam.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan oleh peneliti dari hasil telaah dokumen, laporan, hasil notulen, rekaman survei pasien mingguan dan sumber dokumen lainnya yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

5.6 Analisis Data

Data atau informasi yang telah terkumpul peneliti seleksi terlebih dahulu yang sesuai dengan penelitian dan mengeluarkan data atau informasi yang tidak sesuai dengan penelitian. Setelah itu data atau informasi tersebut dikelompokkan berdasarkan area-area yang diteliti untuk kemudian dilakukan analisis. Peneliti juga meringkas data dan mengurangi beberapa data/informasi yang tidak dapat dimunculkan (terkait keamanan dan kenyamanan berbagai pihak).

Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik kutipan yang diambil dari wawancara mendalam terhadap informan yang dicantumkan sesuai dengan topik

penelitian. Selain itu juga melalui hasil telaah dokumen yang ditemukan dalam penelitian.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang sebaik-baik dan sebenarnya, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan melakukan kroscek hasil pengumpulan data dengan fakta dari sumber lain (informan berbeda). Selain itu juga dengan triangulasi metode melalui wawancara mendalam dengan informan dan telaah dokumen.

Hasil rekap wawancara mendalam peneliti berikan kepada informan untuk mendapatkan umpan balik terkait hasil wawancara mendalam yang dilakukan (triangulasi data).

