

BAB III

Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Umar (2005: 303), objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pendapat.

Berdasarkan pokok permasalahan yang akan diteliti, peneliti menetapkan objek dalam penelitian ini adalah layanan Hemodialisis yang tidak optimal. Sedangkan subjek yang akan diteliti adalah pelayanan Hemodialisis di Unit Hemodialisis di Rumah Sakit X. Berdasarkan penelitian tersebut, maka akan dianalisis bagaimana kualitas pelayanan dan strategi pengendalian kualitas Hemodialisis Statistik di Rumah Sakit X.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013: 2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Suharsimi Arikunto (2013, halm. 2) terdapat tiga cara penelitian dilakukan, yakni penelitian deskriptif atau *description research*, penelitian tindakan atau *action research/operation research*, dan eksperimen. Penelitian deksriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Sementara penelitian tindakan adalah penelitian yang dilakukan oleh seseorang yang bekerja mengenai apa yang sedang dilaksanakan tanpa mengubah sistem pelaksanaannya. Dan eksperimen adalah suatu cara untuk mencari hubungan sebab akibat (hubungan kausal antara dua faktor yang sengaja ditimbulkan oleh peneliti dengan mengeliminasi, mengurangi atau menyisihkan faktor – faktor lain yang mengganggu).

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang kemudian hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Pertama dengan mengumpulkan dan menganalisis data pelaksanaan Hemodialisis bulan Januari 2017, kemudian menganalisis kualitas pelayanan Hemodialisis dengan metode SQC (Statistical Quality Control/Pengendalian Kualitas Secara Statistik). Pertama data akan

dikumpulkan dalam bentuk tabel agar memudahkan untuk pengumpulan dan interpretasi data yang kemudian diolah dengan berdasarkan metode analisis Statistical Quality Control (SQC) dengan menggunakan alat analisis Grafik Kontrol.

Pelaksanaan Hemodialisis yang diluar ketentuan akan diakumulasikan dan kemudian diolah kedalam bentuk diagram pareto untuk melihat frekuensi kemunculan serta tingkat urgensi penyebab dari proses Hemodialisis yang berada diluar kendali tersebut. Kemudian dari penyebab tersebut, akan dianalisis lebih jauh dengan menggunakan diagram sebab-akibat/diagram tulang ikan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas layanan Hemodialisis.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Umar (2007: 6) merupakan rencana untuk memilih sumber-sumber daya dan data yang akan dipakai untuk diolah dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Desain penelitian sendiri dikelompokan dalam tiga jenis berdasarkan tujuannya, yaitu :

1. Desain Exploratif, yaitu desain penelitian yang digunakan untuk mengetahui permasalahan yang akan diriset dianggap masih relatif baru atau belum jelas, untuk mengetahui apakah riset yang dilakukan layak, atau apakah riset mampu melakukan riset tertentu atau sebaliknya.
2. Desain Deskriptif, yaitu desain riset yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan hal – hal yang ditanyakan dalam riset.
3. Desain Kausal, yaitu desain penelitian yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel riset atau menganalisis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Berdasarkan pengertian tersebut maka desain penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif karena penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai variabel yang diteliti serta menggambarkan dengan jelas fenomena yang sedang diteliti, yaitu kualitas pelayanan hemodialisis di unit hemodialisis Rumah Sakit X di Kota Bandung.

3.3 Operasional Variabel

Pada **Tabel 3.1** dapat diketahui operasional variabel statistical quality control (SQC) untuk mengukur standar pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Statistical Quality Control (SQC)

Variabel	Variabel Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Statistical Quality Control (SQC)	Statistical Quality Control (SQC) atau pengendalian kualitas secara statistik adalah cara pengukuran kualitas dengan menggunakan metode statistik. Alasan diterapkannya metode statistik dalam pengukuran kualitas adalah karena adanya variabel yang berlaku dalam suatu produk. Dalam SQC, variabel-variabel yang berada dalam suatu produk atau jasa tersebut diukur dengan metode statistik sehingga memperlihatkan hasil yang lebih mudah diinterpretasikan dan tidak bersifat abstrak. (D. C. Montgomery, 2009)	1. Standar pelayanan hemodialisis 2. Waktu pelayanan hemodialisis aktual di lapangan	Durasi standar waktu Hemodialisis	Interval

Dalam mendapatkan dan mengolah data untuk SQC, peneliti menggunakan alat ukur kualitas, adapun penggunaan alat kualitas pada **Tabel 3.2** berikut :

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Alat Ukur Kualitas

Variabel	Variabel Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Grafik Kontrol	Grafik kendali (<i>Control Chart</i>) adalah sebuah alat yang secara spesifik dikembangkan untuk menunjukkan variasi penyebab umum saja, atau apa dan kapan, variasi penyebab khusus terjadi. (Stapenhurst, 2005)	Garis batas penentu durasi layanan.	Garis batas atas waktu pelayanan	Rasio
			Garis batas tengah (waktu standar) waktu pelayanan	Rasio
			Garis batas bawah waktu pelayanan	Rasio
Grafik Pareto	Grafik Pareto (Pareto Charts) adalah metode dalam mengorganisasikan kesalahan, atau cacat untuk membantu fokus atas usaha penyelesaian masalah. Analisis Pareto mengindikasikan masalah yang memberikan dampak terbesar. (Heizer, 2015)	Aspek hambatan pada proses hemodialisis yang paling banyak terjadi		Rasio
Diagram Sebab Akibat	Diagram sebab dan akibat digunakan untuk menampilkan faktor-faktor tertentu yang memengaruhi kualitas atau masalah. (SAS Institute Inc., 2014)	Unsur-unsur manajemen dalam pelayanan	Man Machine Matter Method	Non-Numerik Non-Numerik Non-Numerik Non-Numerik

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lainnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. (Umar, 2014).

Sumber data yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi langsung kondisi di lapangan dan wawancara pada pasien dan perawat Hemodialisis di unit Hemodialisis Rumah Sakit X.
2. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti literatur, artikel, tulisan-tulisan ilmiah, serta situs/web di Internet yang berkaitan dengan manajemen operasi, manajemen kualitas jasa, SQC, dan Hemodialisis.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagaimana cara data dalam penelitian ini didapatkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2. Observasi

Dalam melakukan observasi, peneliti dituntut untuk memiliki tingkat pengamatan dan kepekaan yang tinggi dalam mengamati fenomena dan perubahan kondisi yang ada dilapangan serta memilah mana fenomena yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Dalam wawancara, data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail.

3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Berdasarkan pengertian populasi diatas, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh tindakan Hemodialisis di Rumah Sakit X selama satu bulan terakhir di bulan Januari 2017 yakni sebanyak 2798 tindakan.

3.5.2 Teknik Penarikan Sampel

Dalam suatu penelitian dengan populasi besar, maka digunakanlah teknik sampling guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian serta mencegah adanya ketimpangan dan error dalam pengambilan data.

Dikarenakan populasi pasien Hemodialisis di Rumah Sakit X yang sangat banyak yakni 2798 tindakan, maka peneliti menggunakan saran sampel purposif yakni pengambilan sampel dengan tujuan tertentu yaitu sebanyak 611 tindakan Hemodialisis atau tindakan Hemodialisis dari tanggal 1 – 6 Januari 2017 di Rumah Sakit X. Hal ini melihat pertimbangan keterbatasan peneliti dan melihat bahwa ukuran sampel yang tersebut diharapkan dapat mewakili populasi.

3.6 Analisis Data

Berdasarkan metode pendekatan penelitian yakni metode pendekatan penelitian kombinasi dengan menggabungkan data kuantitatif dan data kualitatif agar diperoleh analisis yang komprehensif guna menjawab rumusan masalah penelitian. Analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan-rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjawab rumusan masalah pertama, metode yang digunakan adalah analisis data deksriptif. Dengan analisis ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan mengenai pelayanan Hemodialisis di Rumah Sakit X.

2. Untuk menjawab rumusan masalah kedua, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Data pelayanan Hemodialisis akan dikumpulkan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis dengan metode SQC (Statistical Quality Control) dengan menggunakan alat grafik kontrol dan diagram pareto. Dengan analisis ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan mengenai kualitas pelayanan Hemodialisis di Rumah Sakit X dengan metode SQC (Statistical Quality Control/Pengendalian Kualitas Secara Statistik).
3. Untuk menjawab rumusan masalah ketiga, analisis data yang digunakan adalah analisis data dekriptif dengan menggunakan alat analisis diagram sebab-akibat. Dengan analisis ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan Hemodialisis Rumah Sakit X.