

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Metode dan Alasan Menggunakan Metode

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Peneliti memilih hal ini karena ingin mengungkap pengalaman pasien yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif. Alasan yang mendasari peneliti dalam menggunakan pendekatan fenomenologi adalah pertama memahami hakikat pengalaman pasien selama sakit dan dirawat di RS X (Susila, 2014). Pengalaman yang akan dieksplorasi adalah dari berbagai tipe pengalaman termasuk di dalamnya persepsi, imajinasi, yang dipikirkan, emosi, keinginan, dan tindakan pasien (Smith, 2013). Alasan kedua adalah karena peneliti ingin mengetahui makna perasaan dan pengalaman yang dirasakan pasien tentang pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di RS X.

4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS X, yang berada di kota peneliti menimba ilmu, merupakan rumah sakit yang baru terakreditasi paripurna versi Standar Akreditasi KARS 2012. Dengan status RS yang terakreditasi tersebut, seharusnya rumah sakit telah menerapkan *patient centered care*.

Selain itu, RS X memiliki misi yang memberikan pelayanan dengan hati dan profesional, yang sejalan dengan PCC yaitu berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada pasien. Sebagai salah satu rumah sakit yang berlandaskan islami, diharapkan hal ini dapat meningkatkan tingkat spiritualitas pasien dalam menerima kondisi saat sakit.

4.3 Sumber Data Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pada metode *purposive* yaitu dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian. Penentuan informan yang dijadikan penelitian berdasarkan pada kriteria dibawah ini :

- a. Pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RS X, peneliti memilih kelas perawatan pada tingkat I, II, dan III, karena memiliki tingkat hunian yang cukup padat 75% (BOR (*bed occupancy rate*) = 75%), pemahaman peneliti jika pelayanan pada kelas tersebut di atas bisa baik, maka hal ini akan baik pula pada kelas perawatan yang lain.
- b. Bersedia diwawancarai serta bisa menceritakan pengalamannya dengan lancar, sehingga peneliti diharapkan bisa memperoleh informasi yang cukup tentang pelayanan yang diberikan oleh RS X
- c. Sudah dirawat 3 hari atau lebih dan bertempat tinggal di wilayah peneliti menimba ilmu. Peneliti berharap dengan waktu perawatan tersebut pasien telah merasakan berbagai pelayanan di rumah sakit, mulai dari tempat pendaftaran, laboratorium, radiologi, gizi, dan lain-lain.
- d. Mewakili jenis kelamin laki-laki atau perempuan
- e. Menggunakan asuransi maupun umum (*out of pocket*).

Berdasarkan kriteria di atas maka didapatkan lima informan untuk penelitian ini, namun hanya tiga orang yang mampu menceritakan pengalaman saat rawat inap. Dua orang informan tidak diteruskan untuk dilakukan wawancara, karena satu orang tidak mampu banyak bercerita tentang pengalaman rawat inapnya dan satu orang informan meninggal dunia karena kondisi penyakitnya. Dari tiga informan yang terpilih dilakukan wawancara secara mendalam. Seluruh informan bertempat tinggal di area peneliti melakukan penelitian, memiliki pengalaman rawat inap dengan perawatan selama beberapa hari, namun dengan kondisi penyakit yang berbeda. Kondisi penyakit yang berbeda ini dimaksudkan oleh peneliti, untuk dapat mengeksplorasi pengalaman rawat inap yang berbeda pada masing-masing informan. Peneliti dan informan telah membuat kesepakatan bahwa identitas informan dirahasiakan, agar dapat menyampaikan pengalaman pada masa rawat inap secara terbuka.

Informan pertama adalah pasien yang menjalani pengobatan kemoterapi seri pertama pasca operasi pengangkatan payudara karena penyakit kanker, pengguna asuransi BPJS, bertempat tinggal di kota tempat peneliti. Pasien telah beberapa kali melakukan rawat inap di RS X. Pasien bekerja sebagai buruh pabrik rokok. Pasien tidak pernah mengenyam pendidikan formal, namun lingkungan pergaulan di pabrik rokok yang mempengaruhi pemikiran serta tindakan pasien. Pada waktu penelitian ini tinggal seorang diri di rumah, kelima putra dan putrinya tinggal di beberapa kota yang berbeda.

Informan kedua adalah pasien yang menjalani rawat inap karena ada sumbatan pada pembuluh darah jantung dan kaki, pengguna asuransi BPJS, bertempat tinggal di kota peneliti menuntut ilmu, dan telah melakukan rawat inap sebanyak tiga kali. Pasien telah menjalani tindakan dengan peralatan kateterisasi

jantung sebanyak empat kali, pertama, ketiga, dan keempat dilakukan di RS X. Tindakan yang pertama dan ketiga adalah proses pemasangan ring, namun pada kesempatan yang pertama belum berhasil karena lemak di jantung pasien tebal. Tindakan yang keempat adalah berupa proses diagnosis untuk melihat adanya sumbatan pada pembuluh darah kaki. Tindakan pemasangan catheterisasi yang pertama, ketiga, dan keempat dilakukan di RS X. Tindakan pemasangan ring yang kedua dilakukan di RS milik pemerintah di kota peneliti mengenyam pendidikan. Pasien saat ini tidak bekerja karena kondisi penyakit yang diderita, sebelumnya bekerja sebagai tukang cetak sepatu di depan rumahnya, yang miliknya sendiri, dan terletak di depan rumahnya. Pasien berstatus sebagai duda, istrinya meninggal pada bulan Maret tahun 2017 karena penyakit kanker paruparu yang diderita. Saat ini tinggal di rumah dengan putri pertamanya, menantu, dan kedua orang cucunya.

Informan ketiga adalah pasien yang menjalani rawat inap karena melahirkan dengan proses operasi *sectio caesarea* (SC), pengguna asuransi BPJS, bertempat tinggal di area kota tempat peneliti menuntut ilmu, dan telah melakukan rawat inap sebanyak satu kali. Sebelumnya informan telah melahirkan putra pertama dengan proses kelahiran normal di sebuah rumah sakit bersalin swasta. Pasien bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di salah satu kantor pemerintah di tempat peneliti menuntut ilmu. Saat ini pasien telah memiliki dua orang anak. Pasien tinggal dengan suami dan dua orang putranya.

Tabel 5.1 Karakteristik Informan

Karakteristik	Informan 1	Informan 2	Informan 3
Jenis kelamin	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Usia	66	65	38
Pendidikan	SMA	SMP	S1
Umum/Asuransi	BPJS	BPJS	BPJS
Riwayat Kunjungan	>3x	>3x	>3x
Pekerjaan	Buruh pabrik	Pembuat alas sepatu	PNS
Diagnosa	Kemoterapi <i>Ca mamae</i> kiri	IMA dan post kateterisasi jantung dua kali	SC placenta previa dan oligohidramnion
Rawat Inap	II	III	II

Sumber : Data Primer,2017

4.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian. Peneliti telah mampu menetapkan masalah, menentukan fokus penelitian, memilih pasien yang menjadi sumber data penelitian, menilai kualitas data, melakukan analisis data, dan membuat kesimpulan dari temuan tersebut (Satori, 2009). Peneliti juga dalam hal ini telah terlibat di dalam proses akreditasi di RS X, di mana dalam proses akreditasi di rumah sakit telah berusaha berpindah dari paradigma lama ke paradigma *patient centered care*. Peneliti juga dapat memberikan empati terhadap pasien yang melakukan rawat inap, sehingga dapat memaknai gerak muka, mendalami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan pasien (Satori, 2009). Selain hal tersebut peneliti juga mampu menjadi pendengar yang baik bagi pasien yang menceritakan pengalamannya. Peneliti juga memiliki kemampuan berkomunikasi aktif yang baik, sehingga dapat membuat pasien mampu menceritakan pengalamannya.

4.5 Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui tiga hal, yakni :

1. Wawancara

Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam kepada pasien yang menjalani rawat inap di RS X berhubungan dengan pengalaman mereka selama dirawat di rumah sakit yang direkam menggunakan alat perekam. Jika ada catatan yang penting selama wawancara maka peneliti menulis di buku catatan dengan menggunakan alat tulis. Wawancara dalam hal ini merupakan wawancara yang sifatnya mendalam, artinya tanya Jawab yang terbuka untuk mendapatkan data tentang maksud hati informan, menggambarkan dunia informan, menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian penting dalam perawatan di RS X.

2. Pengamatan atau Observasi

Pengamatan atau observasi data pada penelitian dimaksudkan untuk memperkaya data dari penelitian. Observasi ini dilakukan di RS X mulai dari pasien datang di area parkir, hingga menuju ke tempat pendaftaran pasien, pasien di poli atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan cara melakukan analisis dan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat dan mengamati individu dan kelompok secara langsung. Secara langsung disini maksudnya adalah melihat secara nyata semua kegiatan yang sedang berlangsung dan objek tidak lepas dari perhatian.

3. Dokumen

Dokumen pada penelitian ini digunakan hanya untuk memperkaya data penelitian. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini adalah data komplain pasien di RS X.

4.6 Analisis Data Penelitian

Analisis data pada penelitian ini menggunakan beberapa proses dengan mengacu pada *interpretatif phenomenology analysis* :

- Terlebih dahulu peneliti menentukan tujuan utama penelitian yaitu menggali makna pengalaman pasien saat melakukan rawat inap di RS X.
- Selanjutnya peneliti memilih informan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan
- Peneliti melakukan wawancara dengan informan melalui wawancara semi terstruktur, yaitu peneliti menggunakan panduan wawancara, namun tetap mengikuti alur cerita dari pengalaman informan tersebut
- Peneliti melakukan transkripsi wawancara dengan mendengarkan hasil rekaman wawancara dan merubah dalam bentuk tulisan.
- Peneliti melakukan reduksi data, yaitu mencari bagian-bagian penting dari hasil wawancara dengan cara melakukan pemilihan dan pemilahan kata-kata yang dianggap sebagai kata kunci. Kata-kata yang diperoleh dari hasil wawancara ditandai dengan memberikan garis bawah. Proses ini dilakukan dengan memasukkan ke dalam tabel *excel*, kata-kata tersebut diberikan analisis reflektif dalam bentuk konteks sesuai dengan pemahaman peneliti, kamus bahasa Jawa ([Google.com/bahasa Jawa](http://Google.com/bahasa%20Jawa)), dan kamus besar bahasa Indonesia (KBI.com), sehingga kata-kata kunci tersebut berada dalam konteks yang akan menunjukkan makna. Kata-kata yang memiliki kesamaan

dikumpulkan dan diberi nomor, hal ini untuk mempermudah peneliti saat akan mencari hubungan antar kata.

- Peneliti melakukan wawancara pada informan kedua dan ketiga, kemudian menganalisa seperti halnya pada informan pertama.
- Dari analisa yang didapatkan pada ketiga informan dikumpulkan menjadi satu pada tabel *excel* dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan dan kemiripan kata. Dari pengelompokan tersebut peneliti memberi nama sub tema, menghubungkan antara sub tema, hingga terbentuk tema-tema.
- Dari sub tema dan tema yang didapatkan diinterpretasikan makna yang terkandung sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan (Smith,2009) (Lampiran 3)

4.7 Kepercayaan Data Penelitian

Dalam penelitian ini untuk pemeriksaan keabsahan data terdapat empat kriteria yaitu :

a. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Kredibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara :

- Pengamatan panjang artinya peneliti melakukan penggalian lebih dalam pada wawancara dengan informan, untuk menggali informasi yang belum diperoleh dari wawancara sebelumnya (Susila, 2014) .
- Ketekunan penelitian artinya peneliti melakukan pengecekan lebih teliti dengan membaca berulang-ulang hasil transkripsi wawancara, untuk menilai dari kebenaran data yang diperoleh, serta membuktikan data yang diperoleh telah benar dan konsisten (Susila, 2014).

b. Keteralihan (*transferability*)

Penelitian ini dapat digunakan pada situasi pasien dengan kelas rumah sakit yang sama, karena hal ini berkaitan dengan kondisi penyakit pada pasien, lama hari perawatan, fasilitas dalam perawatan, serta untuk rumah sakit yang telah terakreditasi (Susila, 2014).

c. Kebergantungan (*dependability*)

Reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan hasil yang konsisten, karena data pendukung diambil di laporan humas RS X dan rekaman wawancara yang disetujui oleh pihak rumah sakit. Hasil penelitian ini merupakan serangkaian pencarian data yang bisa ditelusuri jejaknya (Susila, 2014).

d. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian data penelitian ini dilakukan dengan cara mencocokkan hasil wawancara dengan pasien dan observasi kondisi di lapangan untuk melihat proses pelayanan yang diterima oleh pasien dari datang di rumah sakit hingga pulang (Susila, 2014).

4.8 Etika Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menjaga beberapa hal yang terkait etika diantaranya :

- a. *Autonomy* artinya pasien sebagai informan berhak untuk menyatakan bersedia atau tidak dalam penelitian ini. Pada awal penelitian, peneliti akan memberikan *inform consent* kepada pasien untuk diisi apabila bersedia ikut dalam penelitian ini (Orb, 2000). *Informed consent* berisi tentang informasi manfaat penelitian, penjelasan terkait manfaat yang didapatkan, jaminan kerahasiaan data (Susila, 2014).

- b. *Justice* artinya peneliti menghormati, menghargai dan mematuhi semua peraturan, norma, adat serta kebiasaan masyarakat setempat, dan menulis segala kejadian, peristiwa secara jujur dan objektif sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. *Non maleficence* artinya peneliti memberikan keleluasaan terhadap pasien sebagai informan untuk tidak ikut dalam penelitian dan tidak memberikan dampak terhadap pelayanan pasien di kemudian hari (Orb, 2000).

