

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian ini akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Jl. Murakata No.4, Kec. Barabai, Kab. Hulu Sungai Tengah.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses yang bertujuan untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan menyusun gambaran yang komprehensif dan kompleks. Proses ini disajikan dalam bentuk narasi, melaporkan perspektif mendalam yang diperoleh dari informan, dan dilaksanakan dalam konteks yang alami (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77). Alasan kenapa menggunakan metode kualitatif adalah :

1. Memahami konteks

Metode kualitatif dapat membantu memahami konteks dan situasi spesifik di RSUD H. Damanhuri Barabai, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang pengelolaan sumber daya manusia.

2. Mengungkap persepsi dan pengalaman

Metode kualitatif dapat membantu mengungkap persepsi dan pengalaman karyawan dan manajemen tentang pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi, dan motivasi karyawan.

3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi

Metode kualitatif dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi, dan motivasi karyawan di RSUD H. Damanhuri Barabai.

4. Mengembangkan teori

Metode kualitatif dapat membantu mengembangkan teori tentang pengelolaan sumber daya manusia yang efektif di rumah sakit.

Dengan pendekatan kualitatif, maka penelitian ini digunakan untuk :

a. Meningkatkan kualitas pelayanan

Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD H. Damanhuri Barabai dengan memahami kebutuhan dan pengalaman karyawan dan pasien.

b. Mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia

Penelitian ini dapat membantu mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan kompetensi dan motivasi karyawan.

c. Mengembangkan strategi

Penelitian ini dapat membantu mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai.

C. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati. Menurut *Bogdan* dan *Taylor* yang dikutip oleh *Lexy.J. Moleong*, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi.

Secara konkret penulis dalam penelitian ini akan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan melalui proses berupa pengumpulan data kualitatif, analisis dan penelitian data tersebut merujuk pada konsep dan teori yang relevan. Alasan kenapa memilih teori ini adalah karena Fleksibilitas. Metode kualitatif dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan situasi spesifik di lapangan, kemudian Kedalaman data. Metode kualitatif dapat memberikan data yang lebih mendalam dan rinci tentang pengelolaan sumber daya manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau juga keteranganketerangan dari suatu hal yang diperoleh dengan melalui pengamatan atau juga pencarian ke sumber-sumber tertentu. Data yang diperoleh namun belum diolah lebih lanjut dapat menjadi sebuah fakta atau anggapan. Sebagai contoh, data yang diperoleh dari sebuah penelitian dengan menggunakan metode-metode tertentu, dapat menjadi lebih kompleks untuk menyajikan sebuah informasi baru atau bahkan solusi untuk menyelesaikan masalah tertentu. Jenis data yang diambil dari penelitian ini bersumber dari 2 (dua) sumber utama yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer diibaratkan layaknya data mentah. Alasan ini muncul karena informasi pertama berhasil dikumpulkan peneliti dari responden penelitian yang telah direncanakan sebelumnya. Bagi peneliti, pengumpulan data primer terbilang mahal baik kualitas data maupun waktu pengambilannya. Beberapa metode untuk mengumpulkan data primer meliputi wawancara, observasi, dan diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion/FGD*). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam konteks yang alami. Sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak berfokus pada observasi partisipatif (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) (Sugiyono, 2013). Data primer dapat diperoleh dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pengembangan SDM di RSUD H. Damanhuri Barabai seperti :

Direktur RSUD H. Damanhuri Barabai, kepala sub bagian umum dan kepegawaian, komite keperawatan, satuan pengawas internal (SPI), maupun pegawai RSUD H. Damanhuri Barabai.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Peneliti mengakses data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain menggunakan berbagai cara atau metode, baik yang bersifat komersial maupun nonkomersial. Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai tempat, seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan melalui observasi atau dokumentasi.

Data sekunder dalam penelitian memiliki peran penting sebagai sumber informasi yang sudah tersedia dan dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain, bukan oleh peneliti langsung. Fungsi utama data sekunder dalam penelitian meliputi:

1) Menunjang Landasan Teori

Data sekunder membantu peneliti memahami konteks atau latar belakang topik penelitian melalui informasi yang sudah tersedia dari studi sebelumnya, laporan, atau statistik resmi.

2) Menghemat Waktu dan Biaya

Karena data sudah ada, peneliti tidak perlu mengeluarkan sumber daya untuk mengumpulkan data dari awal.

3) Sebagai Pembanding atau Validasi Data Primer

Data sekunder dapat digunakan untuk membandingkan hasil dari data primer atau menguji keakuratan data yang dikumpulkan sendiri.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini meliputi informasi dan keterangan tentang Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di RSUD H. Damanhuri Barabai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Pengembangan Kompetensi Dan Motivasi Karyawan. Pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu atau paham tentang apa yang kita harapkan. (Kriteria msuk) Informan sebagai sumber data utama menggunakan teknik penarikan metode purposive Sampling yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti nantinya.

Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai di RSUD H. Damanhuri yang telah bekerja selama minimal 1 tahun atau lebih, guna memastikan mereka memenuhi syarat untuk penilaian kinerja. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari Kepala bagian SDM, satu orang KASUBAG Kepegawaian dan Pengembangan SDM, satu orang administrasi kepegawaian, satu orang penelaah teknis kebijakan, satu orang pengembangan kompetensi ASN dan satu orang

administrator Kesehatan. Pemilihan informan menggunakan Teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan hingga mencapai data yang jenuh.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Rina Ariyani, S. Kom	KASUBAG Kepegawaian dan Pengembangan SDM
2	Rubianto	Pengadministrasi Kepegawaian
3	Ardiansyah	Penelaah Teknis Kebijakan
4	Nurahmiah, S.Pd	Analisis Pengembangan Kompetensi ASN
5	Rezka Annisa, S. Farm	Administrator Kesehatan
Jumlah		5 Orang

Sumber : Data diolah, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah pernyataan yang menjelaskan apa yang diperlukan peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dalam penelitian, terutama dalam konteks kuantitatif. Menurut Budi Pranata (2013:18), definisi operasional merujuk pada kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai. Husein Umar (2008:125) menyatakan bahwa definisi operasional adalah penentuan suatu konstruk menjadi variabel atau variabel-variabel yang dapat diukur. Nursalam (2008:87) menambahkan bahwa definisi operasional berarti arti yang didasarkan pada karakteristik yang diamati dari hal yang didefinisikan.

Selain itu, Widjono Hs (2008:19) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah batasan yang dijadikan pedoman dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

Dengan demikian, operasional merupakan salah satu instrumen dalam penelitian, berperan sebagai tahapan dalam pengumpulan data. Definisi ini juga berfungsi untuk mengubah konsep abstrak menjadi lebih konkret, sehingga memudahkan pengukuran variabel. Sebagai batasan, definisi operasional dapat dijadikan pedoman dalam kegiatan penelitian, serta mendefinisikan karakteristik yang dapat diobservasi, termasuk proses mengubah konstruk menjadi istilah yang dapat menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji kebenarannya oleh orang lain (Putranto 2020).

Tabel 3.2
Variabel, Sub Variabel, dan Indikator Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator Penelitian
Optimalisasi Pengelolaan SDM	Pelatihan dan Pengembangan	1. Frekuensi pelatihan yang diadakan 2. Tingkat kepuasan peserta pelatihan
	Sistem Manajemen Kinerja	1. Transparansi evaluasi kinerja 2. Frekuensi evaluasi kinerja
	Lingkungan Kerja	1. Ketersediaan fasilitas kerja 2. Dukungan psikologis bagi tenaga Kesehatan
	Motivasi Tenaga Kesehatan	1. Tingkat kepuasan kerja 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Variabel	Sub Variabel	Indikator Penelitian
	Komunikasi Internal	1. Frekuensi pertemuan manajemen dan staf 2. Kualitas komunikasi

Sumber : Data diolah, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, disertai dengan pencatatan mengenai keadaan atau perilaku objek yang menjadi fokus. Menurut Nana Sudjana, observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang diteliti. Teknik ini mencakup pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang diselidiki. Dalam pengertian yang lebih luas, observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan langsung maupun tidak langsung.

Sementara itu, menurut Sutrisno Hadi, metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaborator mencatat informasi yang mereka saksikan selama penelitian. Dari penjelasan tersebut, metode observasi dapat dipahami sebagai cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa di lapangan.

Jenis- jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi non-partisipan, di mana penulis tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati;
- b. Observasi terstruktur, dimana penulis mengikuti pedoman yang telah disiapkan sebelumnya.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan komunikasi yang melibatkan proses pertukaran informasi antara pewawancara dan narasumber (Fadhallah 2021). Aktivitas ini berfungsi untuk mencari berita dengan cara menghubungi narasumber, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui telepon atau secara tertulis. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih, dimana pewawancara meminta informasi atau keterangan tentang suatu peristiwa. Terdapat tiga jenis wawancara berdasarkan metode pelaksanaannya, yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, dan wawancara kelompok (LinovHR 2023).

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai suatu peristiwa dari narasumber yang dapat memberikan keterangan. Tujuannya adalah untuk mengonfirmasi isu-isu yang beredar di masyarakat dengan bertanya langsung kepada orang-orang yang terlibat dalam isu tersebut. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara lengkap, adil, dan akurat (Devi et al. 2024).

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri di Barabai, seperti visi, misi, dan

fungsi serta informasi lainnya yang berkaitan dengan hal yang diteliti oleh peneliti.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengertian Analisis Data

Analisis data, menurut Noeng Muhadjir (1998: 104), adalah usaha untuk menemukan dan mengorganisir data hasil wawancara, observasi, dan lainnya secara sistematis, sehingga peneliti dapat memahami kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya untuk temuan di masa depan. Untuk meningkatkan pemahaman, analisis ini perlu dilanjutkan dengan pencarian makna.

Berdasarkan definisi tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu: (1) usaha mencari data, yang mencakup tahap persiapan sebelum melakukan penelitian di lapangan; (2) penataan sistematis temuan yang didapat di lapangan; (3) penyajian hasil temuan; dan (4) penemuan makna yang dilakukan secara berkesinambungan agar tidak ada makna lain yang membingungkan temuan tersebut (Muhadjir, Noeng, 1998).

Oleh karena itu, peningkatan pemahaman peneliti terhadap kejadian dalam kasus ini sangat penting, sejalan dengan pendapat Bogdan yang menyatakan bahwa analisis data adalah proses sistematis untuk mencari dan mengatur transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya yang dikumpulkan, dengan tujuan meningkatkan pemahaman peneliti dan memungkinkan presentasi temuan kepada orang lain (Sugiyono, 2007).

2. Langkah-Langkah Analisis Data

Tujuan dari analisis data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Proses analisis data mencakup langkah-langkah untuk mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan (Trio, 2011).

Ada 3 macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan kombinasi dari ketiga metode tersebut (triangulasi). Proses pengumpulan data dilakukan selama beberapa hari, menghasilkan jumlah data yang melimpah. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap keadaan kerja di bagian rekam medis, mencatat semua yang dilihat dan didengar. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan guna menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, atau mendukung pengambilan keputusan. Secara lebih spesifik, tujuan pengumpulan data meliputi:

- 1) Memperoleh informasi *factual*. Menggali data nyata dari sumber primer maupun sekunder.
- 2) Mengetahui kondisi atau situasi sebenarnya. Menggambarkan situasi, fenomena, atau masalah yang sedang dikaji secara objektif.

- 3) Membantu pengambilan Keputusan. Informasi yang dikumpulkan digunakan oleh peneliti, organisasi, atau pihak terkait untuk mengambil keputusan yang tepat.
- 4) Menguji teori atau hipotesis. Data dibutuhkan untuk melihat apakah teori atau hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak.

b. Reduksi Data

Proses ini juga merupakan bentuk analisis yang memperjelas, memilih, memusatkan perhatian, menghapus, dan menyusun data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat disajikan dan diverifikasi. Reduksi data berarti merangkum, memilih, dan menyaring elemen-elemen penting, serta memfokuskan perhatian pada hal-hal yang esensial dengan mencari tema dan pola yang muncul. Dengan cara ini, data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan pencarian informasi. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan, memfokuskan, dan mengorganisasi data mentah agar lebih mudah dianalisis dan dipahami. Reduksi data merupakan bagian penting dalam proses analisis, terutama dalam penelitian kualitatif.

Tujuan utamanya yaitu :

- 1) Menyaring data yang relevan. Menghilangkan informasi yang tidak penting atau tidak berhubungan dengan fokus penelitian.
- 2) Menyederhanakan data yang kompleks. Mengubah data yang banyak dan rumit menjadi bentuk yang lebih ringkas dan terstruktur.

- 3) Memfokuskan perhatian pada hal-hal penting. Membantu peneliti mengarahkan analisis pada poin-poin utama atau pola yang muncul.
- 4) Menghemat waktu dan sumber daya. Dengan data yang sudah direduksi, proses analisis selanjutnya menjadi lebih efisien.

c. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai format, seperti uraian, grafik, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain. Menurut Miles dan Huberman, "bentuk penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif." Tujuan dari penyajian data adalah untuk menampilkan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga lebih mudah dipahami, dianalisis, dan ditarik kesimpulan. Penyajian data membantu peneliti maupun pembaca melihat hubungan, pola, atau kecenderungan yang muncul dari data. Secara khusus, tujuannya meliputi:

- 1) Mempermudah pemahaman. Data disusun dalam bentuk yang jelas dan terstruktur seperti tabel, grafik, bagan, atau narasi, agar mudah dibaca dan dipahami.
- 2) Mendukung proses pengambilan Keputusan. Penyajian data yang baik memberikan informasi yang siap pakai untuk pengambilan kebijakan atau tindakan.
- 3) Menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan. Data yang tersaji dengan baik mempermudah analisis lebih lanjut dan kesimpulan yang tepat.

d. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Setelah data disajikan, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan yang merupakan interpretasi dari peneliti, lengkap dengan verifikasi berdasarkan metode triangulasi yang diterapkan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan dapat dijamin objektivitasnya.

H. Uji Kredibilitas Data

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan metode. Dalam konteks penelitian ini, validitas data diuji melalui dua metode triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan memverifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Sumber-sumber tersebut antara lain kepala rekam medis, petugas rekam medis, petugas resepsionis, serta masyarakat yang pernah menerima layanan di RSUD H. Damanhuri Barabai. Data yang diperoleh akan dianalisis dan dibandingkan berdasarkan informasi dari informan yang berbeda.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan memverifikasi informasi menggunakan berbagai teknik, sambil

tetap menggunakan sumber yang sama. Contohnya, pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara dengan manajemen, staf RSUD, serta pasien yang menerima pelayanan., lembar observasi untuk mengidentifikasi interaksi di lingkungan rumah sakit., dan studi dokumentasi. Jika hasil dari metode pengujian kredibilitas menunjukkan adanya perbedaan, peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh.

Dengan menggabungkan hasil dari berbagai sumber, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan tema yang konsisten, sehingga meningkatkan validitas data yang diperoleh.

2. Member *Checking*

Member *checking* melibatkan partisipasi informan dalam proses verifikasi data. Setelah peneliti mengumpulkan dan menganalisis data, hasilnya dapat disajikan kepada partisipan, seperti manajer dan staf RSUD, untuk mendapatkan umpan balik. Proses ini membantu memastikan bahwa interpretasi peneliti mencerminkan pengalaman dan pandangan mereka. Dengan melibatkan partisipan dalam validasi data, peneliti dapat meningkatkan akurasi dan kredibilitas temuan, serta memberikan kesempatan bagi partisipan untuk memberikan klarifikasi atau menambahkan informasi yang mungkin terlewatkan.