

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan, juga dikenal sebagai penelitian empiris, umumnya melibatkan pembuatan catatan lapangan secara terperinci yang kemudian dikodekan dan dianalisis menggunakan berbagai metode (Moleong, 2014, hlm. 26). Jadi, penelitian ini merujuk pada jenis penelitian di mana peneliti secara aktif terlibat di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam hal ini adalah kajian rinci, intensif, dan mendalam dari implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung

Digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Pendekatan deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono, merujuk pada penelitian yang bersandar pada filsafat postpositivisme. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti kondisi objek ilmiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, dan analisis dapat bersifat deduktif atau induktif. Hasil penelitian ini cenderung menunjukkan makna dan generalisasi daripada deduksi (Sugiyono, 2020, hlm. 18). Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk memberikan gambaran, deskripsi, penjelasan, jawaban, dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti

untuk mempelajari semaksimal mungkin individu, kelompok, atau suatu kejadian dengan cara mendalam dan mendetail.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Pertamina Tanjung bertempat di Kota Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini dengan menimbang Rumah Sakit Pertamina Tanjung termasuk rumah sakit besar di Kota Tanjung. Penulis berasumsi bahwa terdapat masalah dalam implementasi pelayanan digital.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Pertamina Tanjung yang bersinggungan langsung dengan implementasi pelayanan digital di rumah sakit. Subjek merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam sistem pelayanan digital rumah sakit. Adapun kriteria dari subjek penelitian adalah orang yang mengerti, paham, dan terlibat dalam layanan digital.

Sedangkan objek penelitian ini adalah implementasi pelayanan digital yang diterapkan di RS Pertamina Tanjung. Penelitian ini juga mengkaji sistem pelayanan tersebut dalam perspektif *maqāṣid al-syarī'ah*

D. Data dan Sumber Data

Data yang ingin digali dalam penelitian ini adalah tentang implementasi pelayanan digital. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah subjek di mana

data dapat diperoleh. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti (Zainuddin, 2019:106). Sumber data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pihak manajemen rumah sakit, staf IT atau pengelola sistem informasi rumah sakit, dan petugas pelayanan administratif.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sarjono Soekanto adalah mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya (Soekanto, 2016:10). Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti untuk mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lengkap. Berdasarkan pengertian sumber data sekunder tersebut dapat dipahami bahwa sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen resmi Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Selain itu, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah para pasien atau orang-orang yang pernah merasakan layanan digital Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2013:224). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara dan terwawancara yang memberikan jawaban dan jawaban responden dicatat atau direkam. (Sugiyono, 2013:225).

Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan para informan yaitu pihak manajemen rumah sakit, staf IT atau pengelola sistem informasi rumah sakit, dan petugas pelayanan administratif mengenai pengalaman mereka mengimplementasikan layanan digital di rumah sakit. Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa pasien yang pernah menggunakan layanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

2. Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Observasi sebagai alat pengumpulan data

ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya atau dalam situasi buatan (Tanzeh, 2011:84). Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti mengamati bagaimana implementasi pelayanan tersebut dilakukan oleh staff Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang tertulis, sedangkan yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah suatu cara mendapatkan data berdasarkan catatan (Koentjaraningrat, 2012:173). Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian Adalah Surat Keputusan (SK) Direktur tentang penerapan pelayanan digital, kebijakan internal digitalisasi layanan, Standar Operasi Pelayanan (SOP) pelayanan digital, dan pedoman penggunaan SIMRS Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

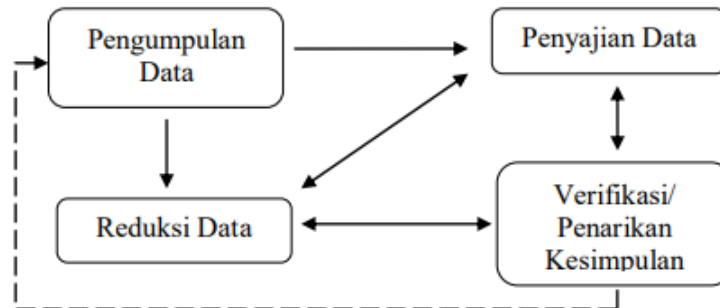
F. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Creswell, Rossman, dan Rallis adalah suatu proses yang berkelanjutan yang melibatkan refleksi terus-menerus terhadap data yang telah dikumpulkan. Proses ini mencakup pengajuan pertanyaan analitis, eksplorasi makna dari data, dan pembuatan catatan singkat sepanjang penelitian (Creswell, 2015, hlm. 274). Setelah data telah mengalami tahap pengolahan, langkah berikutnya adalah melakukan analisis terhadap data yang telah diproses tersebut. Metode analisis data penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman, yang melibatkan pendekatan analisis data kualitatif secara aktif dan

interaktif, terus-menerus hingga mencapai titik kejenuhan data. Berikut tahapan analisis data dengan model tersebut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahap awal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Sebelum memasuki lapangan, peneliti melakukan pengumpulan hasil-hasil penelitian terdahulu, membaca publikasi, merujuk pada buku-buku, serta mengumpulkan data sekunder yang relevan.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), Reduksi data ialah suatu proses merangkum, memilih dan menfokuskan hal-hal yang primer berdasarkan tema dan polanya. Dengan tujuan data hasil reduksi menjadikan sebuah gambaran lebih jelas dan kemudahan dalam pengumpulan data. Hasil tersebut jika ditemukan temuan yang dianggap asing atau tidak begitu dikenal maka dapat dijadikan fokus atau perhatian peneliti.
3. Penyajian Data (*Data Display*), Menurut Miles dan Huberman dalam *data display* (penyajian data) untuk memudahkan dalam memahami suatu hasil laporan tentunya dapat digunakan dengan grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart* (bagan).
4. *Conclusion Drawing/Verification*, Merupakan fase akhir dari analisis data dengan metode Miles dan Huberman, di mana data diverifikasi untuk menghasilkan kesimpulan dalam penelitian, menjawab rumusan masalah. Jawaban ini bersifat sementara dan dapat berubah selama penelitian, tergantung pada bukti kuat yang muncul dari data. Kesimpulan dikatakan

kredibel jika konsisten dari awal hingga akhir penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis berdasarkan perspektif



G. Tahapan Penelitian

Tahapan pertama dalam penelitian ini adalah tahapan persiapan, di mana peneliti mulai mengumpulkan berbagai literatur dan buku-buku penunjang yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, peneliti juga menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan sebagai pedoman wawancara. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara lebih terarah dan mendalam.

Selanjutnya adalah tahapan pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data langsung di lokasi penelitian, yaitu di Rumah Sakit Pertamina Tanjung, Kalimantan Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi langsung terhadap sistem pelayanan digital yang telah diterapkan di rumah sakit, wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan seperti tenaga medis dan staf administrasi, serta dokumentasi terhadap dokumen-dokumen penting seperti

standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, dan data pendukung lainnya yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Setelah data terkumpul, penelitian memasuki tahapan pengolahan data. Pada tahap ini, peneliti mulai menyusun dan mengorganisasi seluruh data yang diperoleh agar tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Data-data tersebut kemudian dianalisis sesuai dengan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan obyektif mengenai implementasi sistem pelayanan digital di rumah sakit.

Tahapan terakhir adalah penyusunan laporan akhir. Pada tahap ini, peneliti menyusun seluruh hasil penelitian ke dalam bentuk laporan tertulis atau skripsi. Laporan ini mencakup seluruh tahapan penelitian yang telah dilakukan, mulai dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, metode yang digunakan, hasil temuan, hingga kesimpulan dan saran. Laporan akhir ini menjadi bentuk akhir dari keseluruhan proses penelitian yang dilakukan secara sistematis dan ilmiah.