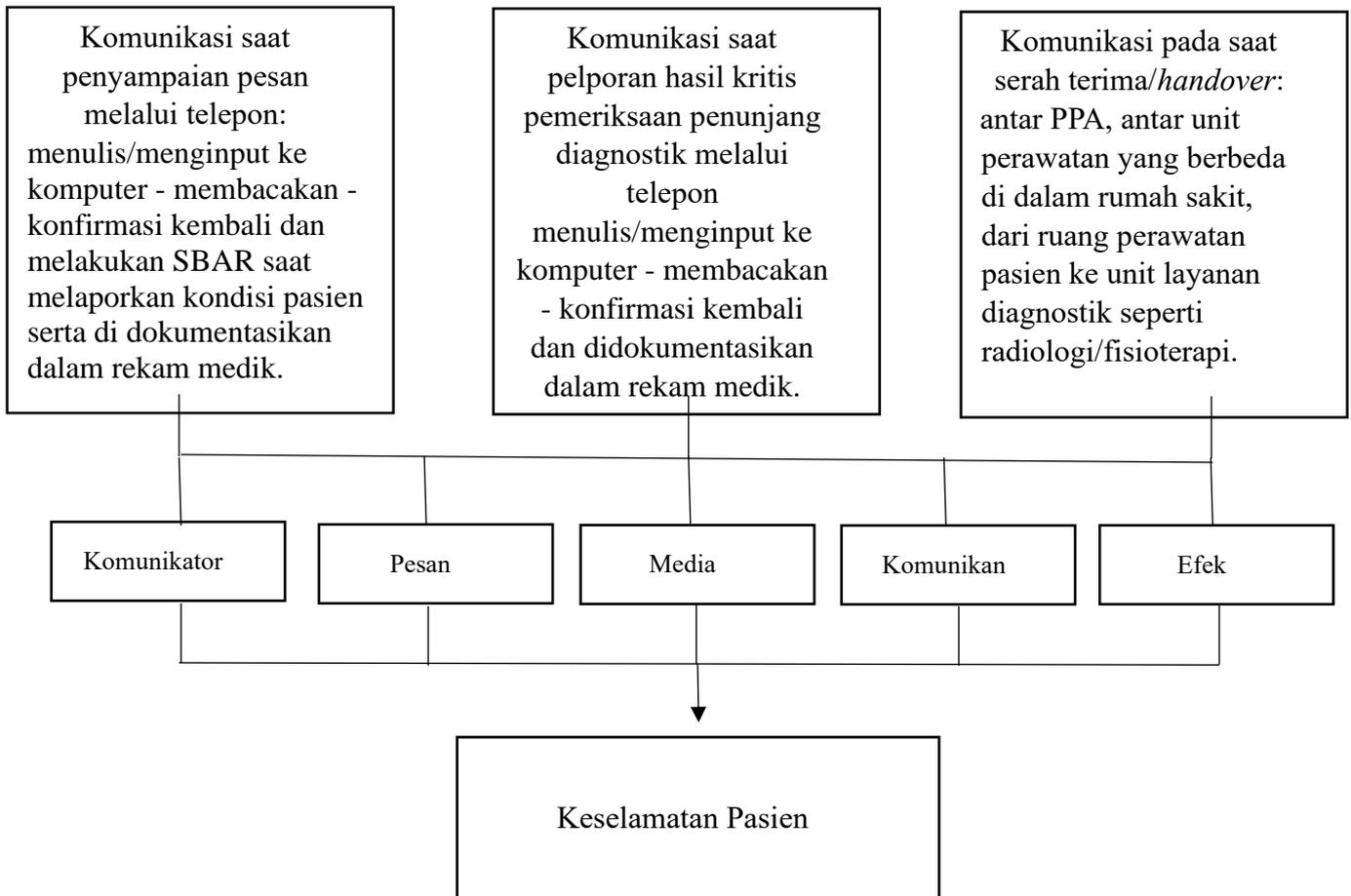


### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

**B. Definisi Istilah**

1. Komunikasi saat penyampaian pesan melalui telepon merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat untuk melaporkan segala bentuk keluhan, keadaan dan permasalahan pasien kepada dokter yang merawat.
2. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis pemeriksaan penunjang diagnostik melalui telepon merupakan tindakan melaporkan angka kritis atau angka panik oleh analis/petugas ke dokter atau ke ruangan yang meminta pemeriksaan laboratorium dan diagnostik.
3. Komunikasi pada saat serah terima merupakan tindakan penyerahan dan penerimaan tugas antar shift yang dilakukan oleh dokter, perawat di ruang perawatan.
4. Komunikator adalah seorang perawat ataupun staf klinis yang memberikan pesan/informasi kepada dokter dan perawat lainnya atau sebaliknya.
5. Pesan merupakan sebuah informasi mengenai pasien yang harus disampaikan dengan tepat dan teliti.
6. Media merupakan sarana yang membantu atau digunakan untuk proses penyampaian pesan.
7. Komunikan merupakan seorang perawat ataupun dokter yang menerima pesan.
8. Efek merupakan suatu respon atau dampak yang ditimbulkan oleh pesan.

9. Keselamatan pasien merupakan upaya untuk menghindari dan mencegah terjadinya cedera atau bahaya yang dapat terjadi selama pemberian layanan kesehatan kepada pasien.

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang akurat mengenai kondisi atau fenomena yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2020:9), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (penggabungan beberapa teknik), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna daripada membuat generalisasi.

### **D. Informan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018), dalam penelitian kualitatif, sumber informasi utama adalah informan atau narasumber yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti dan mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan situasi dan kondisi penelitian. Informan adalah individu yang mampu memberikan penjelasan yang rinci dan menyeluruh mengenai subjek yang diteliti, sehingga berperan penting dalam pengumpulan data penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*, di mana pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu misal orang yang paling mengetahui

atau berhubungan dengan situasi yang akan diteliti. Jumlah perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini sebanyak 270 perawat. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 informan.

Dalam penelitian kualitatif informan penelitian dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah seseorang yang memiliki pengetahuan dan informasi penting yang dibutuhkan untuk penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah 1 orang Komite Mutu Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

2. Informan Utama

Informan utama merupakan pelaku utama dalam penelitian atau orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah yang diangkat dalam penelitian. Informan utama dalam penelitian ini adalah 5 orang perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan seseorang dalam penelitian yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian. Informasi yang diberikan terkadang merupakan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah 2 orang pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti bertanggung jawab sepenuhnya untuk mengumpulkan dan mengolah data yang diperlukan dalam penelitian. Selain itu, peneliti harus memastikan keakuratan data yang diperoleh agar hasil penelitian sesuai dengan harapan.

### **F. Prosedur Penelitian**

Prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini secara umum mengikuti beberapa tahapan yang dijelaskan oleh J moloeng dalam NA MR (2017). Tahapan tersebut meliputi tiga tahap utama yaitu tahap pralapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

#### **1. Tahap Pra-Lapangan**

Tahap pra-lapangan adalah kegiatan yang dilakukan peneliti sebelum mengumpulkan data. Pada tahapan ini peneliti mengajukan surat izin penelitian dan permohonan data kepada Direktur Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

#### **2. Tahap Pekerjaan Lapangan**

Tahap pekerjaan lapangan adalah aktivitas yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang sesuai dengan fokus masalah dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada informan dalam penelitian ini, yaitu perawat pelaksana, komite mutu dan pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

Setelah mengumpulkan data yang diperlukan, langkah selanjutnya adalah mengolah data hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama proses pengumpulan di lapangan maupun setelahnya. Kegiatan ini melibatkan penyusunan dan penyesuaian data serta informasi yang terkumpul dengan fokus kajian penelitian, yaitu mendeskripsikan temuan.

### **3. Tahap Analisis Data**

Pada tahap ini, prinsip-prinsip utama dalam analisis data dibahas, mencakup dasar-dasar, penemuan tema, dan perumusan masalah. Sebelum melakukan analisis, peneliti akan terlebih dahulu menguji kredibilitas semua data yang telah diperoleh dari lapangan dan dikumpulkan selama penelitian berlangsung.

## **G. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sumber data adalah segala hal yang dapat memberikan informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Data ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari wawancara mengenai komunikasi efektif, data jumlah insiden keselamatan pasien, dan data capaian

sasaran keselamatan pasien yang diperoleh dari informan terkait topik penelitian sebagai data primer.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2018), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ketika ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti. Selain itu, wawancara juga bermanfaat ketika peneliti ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan jumlah responden yang terlibat sedikit atau kecil.

Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan secara langsung dan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara dengan informan.

### **b. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah metode pengumpulan data dan informasi melalui buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar dalam bentuk laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan informasi yang diberikan oleh informan.

## **H. Pengolahan dan Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2018), analisis data merupakan proses yang melibatkan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh

dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Langkah-langkahnya meliputi pengorganisasian data ke dalam kategori, pemecahan data ke dalam unit-unit, sintesis, pengaturan dalam pola, pemilihan data penting, dan penarikan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

### **1. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Pengumpulan data ini berlangsung selama sehari-hari, bahkan mungkin berbulan-bulan, sehingga menghasilkan sejumlah besar data.

### **2. Reduksi Data**

Semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak data yang akan dikumpulkan, yang akan menjadi lebih kompleks dan rumit. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data segera melalui proses reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dan memfokuskan pada aspek-aspek utama, serta mencari tema dan pola yang relevan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam proses selanjutnya dan dalam mencari informasi ketika diperlukan.

### **3. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif, data biasanya disajikan dalam bentuk teks naratif.

#### **4. Menarik Kesimpulan**

Pada tahapan ini akan menggunakan gagasan yang sudah dihasilkan dari analisis data untuk menarik kesimpulan. Kesimpulan akan dibuat dengan cara meninjau kembali gagasan yang sudah didapat dengan teori-teori yang mendasari gagasan tersebut.