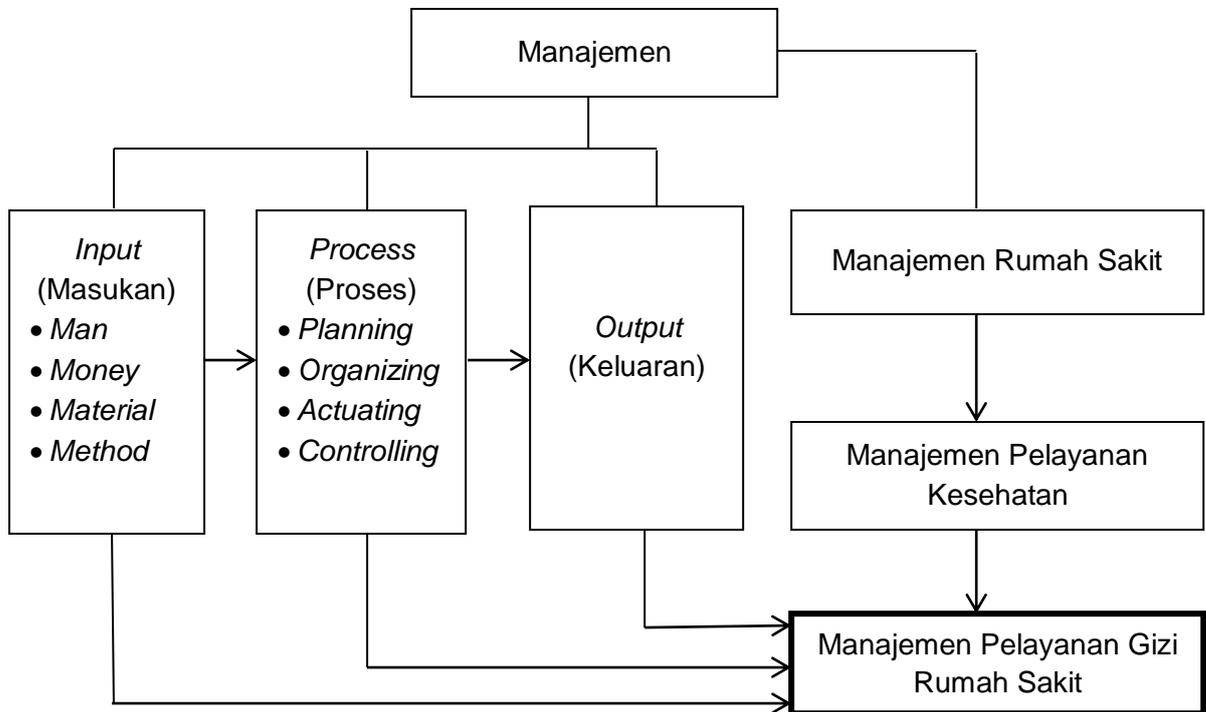


BAB III
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1
Kerangka Konsep

Menurut Azwar (1996), sistem manajemen sebagai upaya pelayanan kesehatan meliputi *input* (masukan), *process* (proses) dan *output* (keluaran). Sistem manajemen tersebut merupakan sebuah proses yang saling terkait antara satu aspek dengan aspek lainnya. Pada penelitian ini hanya menganalisis aspek *input* (masukan) dan *process* (proses), sedangkan aspek *output* (keluaran) tidak dianalisis karena hasil survey Standar Pelayanan Minimal yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan indikator sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien belum mencapai target nasional, sehingga ingin mengetahui aspek apa saja yang berpengaruh terhadap hasil

Standar Pelayanan Minimal yang belum maksimal di Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan telaah dokumen. Teknik yang digunakan dalam pengamatan ini untuk mendapatkan informasi dan data mengenai pelaksanaan manajemen mulai dari aspek *input* (masukan) yang terdiri dari *man* (manusia), *money* (anggaran biaya), *material* (sarana) dan *method* (metode) dan aspek *process* (proses) yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerak) dan *controlling* (pengawasan) di Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

C. Definisi Istilah

Berdasarkan fokus penelitian dapat disusun definisi istilah sebagai berikut:

1. *Input* (masukan)

Terdapat empat aspek dalam variabel masukan yang disebut dengan 4 M yaitu *man* (manusia), *money* (anggaran biaya), *material* (sarana), dan *method* (metode).

- a. Manusia, sebagai tenaga kesehatan atau orang-orang yang bekerja pada unit instalasi gizi mulai dari kepala instalasi sampai anggota yang bertugas melakukan kegiatan administrasi, membuat perencanaan, mengolah dan menyajikan makanan kepada pasien serta jumlah tenaga secara keseluruhan, pengaturan shift kerja untuk tenaga kerja, standar pendidikan dan pelatihan khusus yang dilakukan tenaga kerja.

- b. Anggaran biaya, sebagai modal atau anggaran belanja yang diperlukan dalam penyediaan bahan makanan untuk menjalankan kegiatan pemberian layanan gizi kepada pasien mulai dari siapa yang merencanakan anggaran, kapan periode perencanaannya, besar biaya yang dibutuhkan, serta berasal dari mana sumber anggaran biaya yang didapatkan.
- c. Sarana, yakni peralatan serta ruangan atau tempat untuk melaksanakan kegiatan pelayanan gizi berupa penyelenggaraan makanan, yaitu ruangan penerimaan bahan makanan sampai kepada tempat pembuangan akhir sisa bahan makanan. Kecukupan dan kelengkapan sarana, keadaan fisik, perawatan yang dilakukan serta tindakan apa saja yang dilakukan apabila ada sarana dan prasarana yang rusak.
- d. Metode, sebagai langkah yang diambil dalam menjalankan kegiatan pelayanan gizi pasien di rumah sakit berupa pedoman dan kebijakan yang dipakai dalam instalasi gizi, kesesuaian antara pedoman dan kebijakan yang dipakai dengan kegiatan pelaksanaan pelayanan gizi di rumah sakit.

2. *Process* (proses)

Proses dalam manajemen adalah langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini dikenal dengan istilah POAC yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan) dan *controlling* (pengawasan).

- a. Perencanaan, yakni proses pelayanan gizi dalam penyelenggaraan makanan yang meliputi perencanaan anggaran belanja, perencanaan menu dan perencanaan kebutuhan bahan makanan.

- b. Pengorganisasian, yakni proses pembagian tugas dan pekerjaan, proses pengalokasian sumber daya serta koordinasi aktivitas orang-orang yang bekerja pada unit instalasi gizi.
- c. Penggerakkan, yakni proses untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan.
- d. Pengawasan, yakni proses pengamatan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan staf dalam melaksanakan rencana kerja yang telah disusun serta mengadakan evaluasi hasil kerja. Proses pengawasan ini dilakukan secara terus menerus.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan dimana informan tersebut mampu dan memiliki pengetahuan luas serta bersedia memberikan informasi dengan baik, yakni :

1. Informan Utama

Kepala Instalasi Gizi yang terlibat langsung dalam proses kegiatan penyelenggaraan manajemen pelayanan gizi dan mengetahui segala aspek pelayanan gizi mulai dari aspek *input* (masukan), *process* (proses) dan *output* (keluaran) dan sebagai salah satu pengambil serta pembuat keputusan dan kebijakan program instalasi gizi RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

2. Informan triangulasi

- a. Kepala Bidang Pelayanan dimana mereka sudah mempunyai pengalaman dalam bidang manajemen pelayanan gizi di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.
- b. Pegawai Instalasi Gizi dimana mereka yang terlibat langsung pada proses pelayanan gizi ke pasien antara lain: Tenaga Gizi 16 orang, Administrasi 2 orang, Juru Masak 20 orang dan Pramusaji 42 orang.
- c. Pasien Rawat Inap dimana mereka yang mendapatkan pelayanan gizi selama dirawat di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Informan ini dipilih berdasarkan rekomendasi informan kunci sesuai dengan ruangan dan kelas pasien yang tersedia.

Pemilihan informan ini telah berdasarkan prinsip pengambilan sampel jenis kualitatif yaitu kesesuaian (*appropriateness*) dan kecukupan (*adequacy*). Kesesuaian yaitu informan dipilih berdasarkan kesesuaian pengetahuan yang dimiliki terkait dengan topik penelitian yaitu tentang gambaran manajemen pelayanan gizi di Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Kecukupan yaitu data dan informasi yang di dapatkan melalui informan sampai mencapai titik jenuh dan dapat menggambarkan hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan beberapa instrumen dalam melaksanakan penelitian ini. Instrumen penelitian tersebut antara lain pedoman wawancara mendalam untuk informan kunci, pedoman wawancara untuk informan triangulasi dan pedoman telaah dokumen sebagai triangulasi teknik/metode. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi

tentang aspek manajemen pelayanan gizi pasien menggunakan bantuan alat perekam, kamera, buku catatan dan alat tulis.

F. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil kegiatan wawancara mendalam terhadap 1 orang informan kunci yaitu Kepala Instalasi Gizi dan informan triangulasi yang terdiri Kepala Bagian Pelayanan, Pegawai Instalasi Gizi (Tenaga Gizi 16 orang, Administrasi 2 orang, Juru Masak 20 orang dan Pramusaji 42 orang) serta pasien rawat inap.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dengan melakukan telaah dokumen dan laporan-laporan terkait yang dimiliki oleh Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi, seperti: Profil Rumah Sakit, Profil Instalasi Gizi, Uraian Tugas (*Job Description*), Standar Operasional Prosedur, serta laporan hasil kerja Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan pengumpulan data primer dan sekunder.

1. Data primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian berupa aspek manajemen yaitu *input* (masukan) dan *process* (proses) dikumpulkan dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap semua informan yang sudah ditentukan menggunakan instrumen pedoman wawancara mendalam dengan bantuan alat perekam.

Wawancara adalah proses yang penting dalam melaksanakan suatu penelitian khususnya dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang akan dianggap sebagai data dan data – data ini diperlukan untuk membuat suatu rumusan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan penelitian (Rosaliza, 2015).

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui data yang berasal dari bagian umum bidang pelayanan dan bagian instalasi gizi rumah sakit. Bagian umum bidang pelayanan diperoleh data yaitu profil RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi, pola ketenagaan dan kualifikasi pegawai, jumlah kunjungan pasien serta laporan kinerja RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi, serta data yang diperoleh dari bagian Instalasi Gizi yaitu, profil Instalasi Gizi, data uraian tugas pegawai, data kelengkapan sarana, Standar Operasional Prosedur (SOP) Instalasi Gizi, dan rekap pelayanan gizi. Pengumpulan data ini dilakukan dengan bantuan pedoman telaah dokumen. Metode telaah dokumen ini dapat membantu menjelaskan data yang didapatkan melalui teknik wawancara mendalam dan digunakan sebagai suatu bentuk triangulasi guna menjamin validitas data yang telah didapatkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang telah diolah. Selain itu, analisis data juga berguna untuk memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian.

Langkah-langkah dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, mengambil data yang penting, membersihkan data yang tidak cocok atau bias dan mencari tema dan pola yang sama dengan mengelompokkan data sesuai aspek atau kriteria tertentu. Tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Pengambilan Data

Untuk mendapatkan data yang valid maka perlu dilakukan pengujian kredibilitas data, dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data dengan cara triangulasi sumber dan triangulasi teknik/metode.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber kemudian dideskripsikan dan dikategorisasikan mana pandangan yang sama dan mana yang berbeda, sehingga menghasilkan suatu hasil kesimpulan.

2) Triangulasi Teknik/Metode

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan dokumentasi. Triangulasi teknik dilakukan untuk mempertajam analisis dan memvalidasi data penelitian. Dengan dilakukannya triangulasi data pada penelitian ini diharapkan peneliti dapat melakukan analisis secara tepat, akurat dan terpercaya.

Tabel 3.1
Triangulasi Data

| Variabel | Triangulasi Sumber | | | Triangulasi Teknik | |
|------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| | Kepala Bagian Pelayanan | Pegawai Instalasi Gizi | Pasien Rawat Inap | Wawancara Mendalam | Telaah Dokumen |
| Ketenagaan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Anggaran Biaya | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |
| Sarana | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Metode | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |
| Perencanaan | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |
| Pengorganisasian | ✓ | ✓ | - | ✓ | - |
| Penggerakkan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| Pengawasan | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |

b. Penyuntingan Data

Penyuntingan data dilakukan setiap selesai melakukan wawancara dan telaah dokumen untuk memeriksa jika terjadi kesalahan dan ketidaklengkapan data, yaitu dengan cara memeriksa pedoman wawancara dan pedoman telaah dokumen untuk melihat apakah data yang didapat sesuai dengan aspek yang ingin diteliti.

c. Pemasukan Data

Data yang sudah didapat oleh peneliti dimasukkan ke dalam komputer untuk dilakukan proses pengolahan data selanjutnya seperti pengelompokan data berdasarkan aspek *input* (masukan) yaitu data ketenagaan, anggaran biaya, sarana dan metode serta aspek *process* (proses) yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.

d. Membuat Transkrip Wawancara

Untuk mengumpulkan data tentang gambaran manajemen peneliti juga melakukan wawancara mendalam. Oleh karena itu, wawancara

mendalam yang sudah direkam kemudian ditranskrip ke dalam bentuk tulisan.

e. Membuat Matriks Wawancara

Setelah mentranskrip semua hasil wawancara, kemudian peneliti membuat matriks ringkasan wawancara mendalam untuk memudahkan peneliti dalam membandingkan dan menganalisa hasil wawancara dari setiap informan.

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Data-data tersebut kemudian pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi. Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu data yang dikelompokkan sebelumnya akan dilakukan analisis terhadap data tersebut atau diinterpretasikan hasilnya bagaimana gambaran manajemen pelayanan gizi di Instalasi Gizi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.