

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Paradigma Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode penelitian kualitatif yang dipersempit menjadi metode studi kasus. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa penelitian dengan metode studi kasus dimaksudkan sebagai sebuah penelitian dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang. Pada dasarnya sebuah kasus memiliki ikatan dengan waktu dan aktivitas, faktor inilah yang menjadi dasar dimana peneliti kemudian akan melakukan pengumpulan data mendetail dengan menggunakan prosedur pengumpulan data.

Penggunaan metode ini berangkat dari keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan terperinci terkait apa saja yang mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah unit usaha dalam perjalannya dan juga menjelaskan tentang sistem atau implementasi apa yang baik digunakan dalam memaksimalkan unit usaha.

Studi kasus yang akan dilakukan sendiri meliputi beberapa poin penting:

1. Penempatan posisi bisnis secara umum, siapa yang menjadi target usaha, layanan unggulan dan sebagainya.

2. Proses kerja yaitu bagaimana sebuah unit usaha dioperasikan, baik secara operasional maupun struktural.
3. Klasifikasi terkait layanan apa saja yang dimiliki unit usaha, dalam kasus ini adalah tipe bisnis yang dijalankan, apakah umum atau bekerjasama dengan BPJS, apakah klinik rawat jalan atau klinik rawat inap.
4. Kondisi keuangan dan pemodalan dari unit usaha sendiri, karena ini tentu akan membawa pengaruh terhadap target capaian dan kinerja usaha.
5. Salah satu faktor paling penting dalam jenis bisnis pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM), produk dari bisnis pelayanan adalah pengalaman yang diterima oleh konsumen, maka dari itu SDM menjadi salah satu poin penting selain daripada hasil yang menentukan kepuasan dan penilaian dari konsumen.
6. Evaluasi terkait apa saja yang menjadi indikator dari kemajuan maupun kemunduran unit usaha, apa saja yang menjadi penilaian tetap dalam menentukan kemajuan dan kemunduran usaha.

### **3.2. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini akan berfokus pada data dan informasi terkait performansi bisnis baik dari bisnis kesehatan Klinik Pratama yang dijalankan secara kerjasama dengan instansi BPJS (Klinik Pratama BPJS) dan Klinik Pratama yang dijalankan secara mandiri (Klinik Pratama non-BPJS). Penelitian ini juga akan berfokus pada data capaian usaha di periode waktu 2022-2023, waktu tersebut dipilih dikarenakan periode waktu tersebut adalah periode dimana performa bisnis berangsur normal kembali setelah sebelumnya diterpa fenomena *Covid-19* yang membuat banyaknya

keanehan dalam data dan analisa performa usaha, sehingga peneliti menghindari adanya bias dalam temuan penelitian.

### **3.3. Subjek dan Objek Penelitian**

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah mereka yang menjadi *deciding factor* dalam unit usaha ini, seperti pemilik usaha, pengelola usaha, pengoprasi usaha, regulator dan konsumen itu sendiri. Lima grup diatas adalah mereka yang memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah unit usaha. Secara umum pun dapat dilihat bahwa kelima grup diatas saling memberikan pengaruh dan dapat mempengaruhi sebuah putusan dan penilaian. Lalu peneliti juga akan menggunakan literatur dan dokumen yang sudah ada sebelumnya dalam melakukan penelitian ini, seperti peraturan peraturan yang sudah di tetapkan baik oleh dinas terkait maupun kebijakan pemerintah secara umum.

Objek penelitian sendiri adalah 2 Klinik Pratama yang dikelola secara mandiri dan 2 Klinik Pratama yang dijalankan dengan bekerjasama dengan BPJS, di tempat ini peneliti akan mengkaji dan mengevaluasi berbagai macam aspek, mulai dari operasional, prosedural dan struktural. Kemudian peneliti juga akan melakukan kajian literatur terkait regulasi yang mengatur kedua jenis bisnis diatas.

Untuk Klinik Pratama yang mengadopsi prosedur mandiri peneliti memilih Klinik Pratama Nadhifa Al Ghiffari dan Klinik Pratama Aliyah Medika, kedua klinik ini melakukan prosedur umum dalam menjalankan bisnisnya atau dengan kata lain memilih untuk tidak bekerja sama dengan instansi BPJS maupun Asuransi.

Untuk Klinik Pratama yang melakukan kerjasama dengan BPJS peneliti memilih Klinik Pratama Kita dan Klinik Pratama Al Abina, dua jenis klinik ini mengadopsi prosedur kerjasama dengan BPJS, namun tidak menutup kemungkinan juga mereka tetap menerima pasien ayau konsumen umum, walaupun memang pada dasarnya jenis klinik seperti ini 80-90% dari pasien atau konsumennya adalah pasar BPJS.

Peneliti akan mewawancarai penanggung jawab dan manajemen dari setiap klinik untuk mengetahui dan mencari jawaban terkait fenomena tentang bagaimana sebuah bisnis kesehatan jenis klinik di kelola dan bagaimana mereka bisa memaksimalkan performansi dari lini bisnis yang di kelola. Untuk Klinik Nadhifa Al Ghiffari, peneliti akan mewawancarai dr. Erly Christianty, Klinik Aliyah peneliti akan mewawancarai dr. Syamsu Alam Aliyah, Klinik Kita peneliti akan mewawancarai dr. Rizki Amalia Rahmah dan terakhir untuk Klinik Al Abina peneliti akan mewawancarai dr. A. Aziz Asoparie, Sp.A, M.Kes.

Pemilihan narasumber diatas ditentukan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka yang menjadi narasumber adalah mereka yang menjadi pelaku usaha tangan pertama dalam bidangnya dan Klinik yang dipilih adalah klinik yang setidaknya sudah beroperasi / bekerjasama dengan badan terkait setidaknya 2 tahun.

#### **3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian**

Gunawan (2013) mengatakan 3 hal penting terkait prosedur penelitian kualitatif, pertama narasumber dalam penelitian kualitatis bersifat berkembang sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan dan alur penelitian itu sendiri sampai

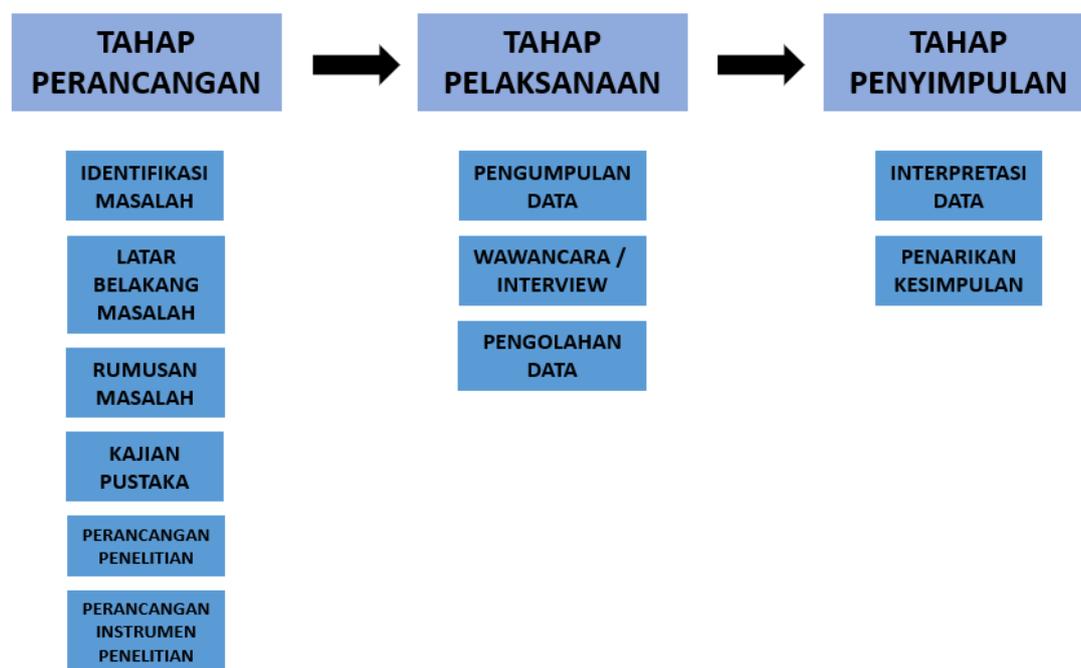
dengan ditemukannya sebuah pola atau kesamaan informasi. Dalam penelitian kualitatif sendiri, peneliti adalah instrumen terpenting dalam pengumpulan data, yang berarti peneliti diharuskan untuk aktif.

Peneliti membagi prosedur penelitian menjadi tiga tahapan besar, yang adalah tahapan perencanaan, tahapan pelaksanaan dan terakhir tahapan penarikan kesimpulan. Tahapan perencanaan adalah tahapan dimana peneliti akan menentukan apa masalah yang hendak diteliti pada penelitian ini dengan melakukan kajian Pustaka terhadap dokumen dan literatur pendukung, kemudian peneliti juga akan merencanakan bagaimana penelitian ini akan dilakukan dan juga menetapkan apa saja yang menjadi instrumen dalam pengumpulan data penelitian.

Kedua adalah tahapan pelaksanaan, dalam tahapan ini peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan cara interview, observasi dan studi dokumen. Metode interview atau wawancara adalah sebuah metode yang dilakukan dengan tujuan mendapatkan informasi secara langsung dari pihak yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan masalah yang hendak diteliti, peneliti beranggapan bahwa metode ini adalah metode yang paling pas dalam mencari informasi, untuk teknik wawancara sendiri peneliti memilih menggunakan teknik wawancara mendalam atau *in depth interview*. Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi dengan memberikan beberapa gagasan pokok atau garis besar pertanyaan yang sama kepada beberapa narasumber. Dalam melakukan wawancara peneliti sudah mempersiapkan beberapa pertanyaan yang peneliti anggap cukup untuk bisa menjadi dasar penggalian informasi. Pertanyaan yang akan peneliti ajukan adalah sebagai berikut.

1. Mengapa memilih menjalankan usaha klinik?
2. Setelah menjalankan usaha beberapa waktu ini, apakah bisa dikatakan bahwa klinik adalah sebuah bisnis yang profitable dan sustainable?
3. Cara apa yang menurut anda benar dalam menjalankan usaha ini?
4. Mengapa memilih bekerjasama/ tidak bekerjasama dengan BPJS? Dan juga apa saja kelebihan dan kekurangannya?
5. Bagaimana memaksimalkan hubungan antara Regulator – Klinik – SDM – Pasien?
6. Kesempatan dan Batasan usaha Klinik?
7. Faktor apa yang bisa membuat usaha Klinik dinilai berhasil dan bisa berhasil?
8. Apakah sudah atau mempertimbangkan penggunaan aplikasi (*software*) penunjang untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi?

Kemudian metode observasi juga digunakan peneliti dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan pada objek penelitian secara sistematis. Terakhir metode studi dokumen dilakukan dengan cara menganalisa dokumen dokumen terkait berupa peraturan, surat putusan dan lainnya dengan tujuan mencari faktor faktor yang mempengaruhi performa unit usaha selain dari operasional, struktural dan prosedural yang dijalankan sehari hari.



Gambar 3.1 Bagan Prosedur Penelitian (Sugiyono, 2016)

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah prosedur yang dilakukan untuk menyajikan data temuan secara teratur dan terorganisir, proses ini merupakan sebuah tahapan yang sangat penting, karena proses ini merupakan sebuah tahapan penyelesaian dimana data yang ditemukan kemudian diolah dan disajikan guna mendapatkan kesimpulan maupun jawaban dari masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengolah data yang ditemukan menggunakan metode studi kasus dengan tujuan mengetahui apa saja yang menjadi faktor penentu keberhasilan dan *sustainability* dalam pengelolaan sebuah usaha Klinik Pratama. Penelitian dengan metode Studi Kasus adalah jenis metode penelitian yang mengedepankan analisa mendalam terhadap sebuah kasus. Metode

ini dinilai cocok dikarenakan metode ini dapat membantu penulis dalam menjawab pertanyaan utama penulis yang secara umum adalah tentang menjawab bagaimana “how” (Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 2018).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga jenis *tools* yang adalah interview, Studi dokumen dan Studi *Digital Material*. Dalam melakukan interview atau wawancara peneliti akan bertemu secara langsung maupun melakukan wawancara melalui telepon dengan beberapa narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti akan memberikan pertanyaan dasar yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini namun tidak pula menutup kemungkinan terhadap pertanyaan yang melebar sesuai dengan situasi, kondisi dan informasi tambahan yang bisa didapatkan oleh penulis. Kemudian studi dokumen digunakan dengan mencari dan mengumpulkan data data dari sumber tertulis seperti buku dan jurnal. Terakhir Studi *Digital Material* adalah sebuah upaya mendapatkan informasi terkait dengan cara mempelajari data data dalam bentuk digital seperti *website* / situs resmi pemerintahan dan sebagainya.

Uji keabsahan data sendiri dilakukan dengan membagi dan menguji informasi yang didapatkan dengan 4 cara, pertama adalah dengan menguji kredibilitas (*Credibility*), kedua adalah dengan menguji penerapan (*Transferability*), Ketiga adalah dengan menguji konsistensi (*Dependability*) dan terakhir adalah dengan menguji naturalitas (*Confirmability*).