

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *case study*.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berorientasi *epistemologi*

*intrepretatif* dimana tujuan penelitian tersebut adalah mengkonstruksi sebuah fenomena sosial, sebuah teori, atau sebuah kerangka melalui intrepretasi aktivitas sosial (Koh dkk, 2005). Metode *case study* merupakan suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasikan suatu kasus (*case*) dalam konteks secara natural atau alamiah tanpa adanya intervensi dari pihak luar (Susanty dkk, 2009). Metode *case study* dipilih dengan pertimbangan metode tersebut memungkinkan peneliti mengembangkan “*grounded theory*” yang praktis dan relevan serta memberikan gambaran fenomena yang lebih sesuai dengan kenyataan (Kitazawa dan Sarkiz, 2000).

Penelitian ini dilakukan pada RSUD Ibnu Sina Gresik dengan data elemen-elemen yang menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja dengan konsep delapan prinsip manajemen mutu.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik sebagai obyek penelitiannya karena rumah sakit ini merupakan salah satu organisasi sektor publik yang dimiliki oleh pemerintah daerah I 29 en Gresik yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat dan menggunakan ISO 9001. Maka diperlukan suatu perspektif pengukuran kinerja yang tepat untuk dilakukan agar dapat diketahui bagaimana kinerja rumah sakit yang telah menggunakan ISO 9001:2008 tersebut.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini menggunakan ukuran yang terkandung dalam kedelapan prinsip manajemen mutu dalam ISO 9001 yaitu:

1. Customer Focus : Semua aktifitas perencanaan dan implementasi system semata-mata untuk memuaskan customer.
2. Leadership : Top Management berfungsi sebagai Leader dalam mengawal implementasi System bahwa semua gerak organisasi selalu terkontrol dalam satu komando dengan commitment yang sama dan gerak yang synergy pada setiap elemen organisasi
3. Keterlibatan semua orang : Semua element dalam organisasi terlibat dan concern dalam implementasi system management mutu sesuai fungsi kerjanya masing masing, bahkan hingga office boy sekalipun hendaknya senantiasa melakukan yang terbaik dan membuktikan kinerjanya layak serta berkualitas, pada fungsinya sebagai office boy.
4. Pendekatan Proses : Aktifitas implementasi system selalu mengikuti alur proses yang terjadi dalam organisasi. Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui business process. Dengan demikian, pemborosan karena proses yang tidak perlu bisa dihindari atau sebaliknya, ada proses yang tidak terlaksana karena pelaksanaan yang tidak sesuai dengan flow process itu sendiri yang berdampak pada hilangnya kepercayaan pelanggan
5. Pendekatan System ke Management : Implementasi system mengedepankan pendekatan pada cara pengelolaan (management) proses bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi. Karena itu konsep kaizen, continual improvement sangat ditekankan. Pola pengelolaannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar (penyebab) masalah dan melakukan improvement untuk menghilangkan potensi masalah.

6. Perbaikan berkelanjutan : Improvement, adalah roh implementasi ISO 9001:2008
7. Pendekatan Fakta sebagai Dasar Pengambilan Keputusan : Setiap keputusan dalam implementasi system selalu didasarkan pada fakta dan data. Tidak ada data (bukti implementasi) sama dengan tidak dilaksanakannya system ISO 9001:2008
8. Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok : Supplier bukanlah pembantu, tetapi mitra usaha, business partner karena itu harus terjadi pola hubungan saling menguntungkan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian meliputi data sekunder dengan cara menganalisis data-data tertulis atas pengukuran kinerja dan perencanaan kinerja gambaran umum organisasi serta kebijakan organisasi yang berkaitan dengan pengukuran kinerjanya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung maupun tidak langsung dengan perwakilan manajemen instansi tersebut serta studi dokumen. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri atas dua jenis data yaitu data mengenai pelaksanaan ISO 9001 dan data mengenai hasil kuisioner yang diberikan kepada pelanggan, pemasok maupun pegawai rumah sakit.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dengan pendekatan evaluasi yaitu dengan menganalisa pengukuran kinerja berdasarkan delapan prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengimprovisasi kinerja system agar proses yang berlangsung sesuai dengan focus utama yaitu *effectivitas continual improvement*, 8 prinsip manajemen yang dilakukan peneliti

terhadap penerapan ISO 9001 oleh pihak rumah sakit selama periode 2009-2011. Data yang didapat dianalisa dan diinterpretasikan oleh peneliti.

#### **BAB IV**