

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan, penetapan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diperoleh. Oleh karena itu, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, kode pos 71414.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### **3.3 Tipe penelitian**

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak di setting seperti pada eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan secara jelas berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya.

Kemudian, desain studi kasus dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam, dengan mengabaikan fenomena-fenomena lainnya.

### **3.4 Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini, agar diperoleh hasil penelitian yang valid, akurat dan dipertanggungjawabkan hasilnya yaitu:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpulan data (peneliti) dari objek penelitiannya. Dalam penelitian ini, data primer yang dimaksud adalah hasil wawancara langsung dengan narasumber, menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Data primer diperoleh dari pihak pengelola BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara, petugas atau konselor rehabilitasi, serta klien yang mengikuti layanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Data Sekunder adalah semua informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini berupa laporan

administratif, dokumen pelaksanaan program, catatan evaluasi kegiatan rehabilitasi, serta arsip lain yang relevan dengan penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan primer, misalnya berupa dokumentasi foto kegiatan, laporan resmi BNN, dan dokumen terkait lainnya.

## 2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data diperoleh dan dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dengan sumber data responden atau informan penelitian.

Sumber data penelitian kualitatif menurut Moleong dalam (Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015:28) adalah “Tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat diungkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.

Sumber data penelitian kualitatif secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia dan non-manusia. Namun, ketika peneliti memilih manusia sebagai subjek harus tetap menyadari bahwa manusia mempunyai pikiran, perasaan, kehendak, dan kepentingan.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik purposive (bertujuan) dalam menentukan sumber data penelitian. Sugiyono dalam (Yulianito Kadji, 2016:145) “Purposive (bertujuan) adalah teknik pengambilan informan menjadi responden penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya seseorang yang ditetapkan sebagai

responden dipandang paling tahu terhadap apa yang diharapkan dalam mengungkapkan masalah penelitian.”

**Tabel 3. 1**  
**Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Agus Rahmadi, S.K.M., M.P.H	Kepala BNNK Hulu Sungai Utara	1 orang
2.	Rusmadi, SE	Ketua Tim Bidang Rehabilitasi	1 orang
3.	Harlinawati, A.Md	Seksi Bidang Rehabilitasi	1 orang
4.	Patmawati	Seksi Bidang Rehabilitasi	1 orang
5.	Myka Selvia, S.Kep., Ners	TKK Layanan Rehabilitasi Komponen Masyarakat	1 orang
6.	dr. Putri Cyntia Dewi	Dokter Ahli Pertama	1 orang
7.	M.I	Pasien Rehabilitasi pada BNNK Hulu Sungai Utara	6 orang
8.	R.S		
9.	M.A.I		
10	A.S		
11	M.P		
12	M.A		
Total			12 orang

*(Kesepakatan dari pihak pasien untuk melampirkan inisial saja)*

### 3.5 Desain Operasional Penelitian

Definisi desain operasional adalah dimensi penelitian yang menyediakan data bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana metode dalam mengukur atau menilai variable.

Menurut Sugiyono (2015:149) "Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya

ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen".

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 3. 2**  
**Desain Operasional Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator Penelitian</b>
Kualitas Pelayanan Memfokuskan penelitian Menurut Parasuraman & berry (2012) ialah:	<i>Tangibles</i> ( bukti fisik)	Penampilan petugas Sarana dan Prasarana Sumber Daya Manusia
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Pelayanan yang akurat Ketepatan waktu
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Pelayanan cepat Pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan Kemampuan Petugas Sopan Santun
	<i>Empathy</i> (empati)	Memahami keinginan pasien Memahami kebutuhan pasien

(Sumber: Data dibuat oleh Peneliti, 2025)

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data secara kualitatif adalah cara dengan menelusuri dokumen yang ada serta berkaitan dengan focus saat melakukan sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2015:308) "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik

pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memenuhi standar data yang diterapkan".

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bisa dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di sekolah dengan tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik (cara) yang pertama kali digunakan dalam penelitian ilmiah. Menurut Vredenburg dalam Harbani Pasolong (2016: 131), "Teknik observasi dan partisipasi merupakan teknik tunggal dalam pengumpulan data, karena pada prinsipnya semua penelitian ilmiah berkaitan dengan observasi."

Pada penelitian kali ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana penulis ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidik. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian.

#### 2. Wawancara

Wawancara menurut Abdurrahmat Fathoni (2011: 105) adalah "Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan yang

berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai".

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan wawancara secara mendalam, hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap dan pengalaman pribadi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015:83) adalah "Teknik pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan lain sebagainya yang diamaati bukan benda hidup, tetapi benda mati."

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dokumen yang ada hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi, saat melakukan penelitian agar mudah dipahami.

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2015:335) adalah "Proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

a. Kondensasi Data

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014) Kondensasi data adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat dalam catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen dan materi empiris lainnya.

b. Penyajian Data atau Data Display

Langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman dalam Sugiyono menyatakan Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart".

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya. berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles. and Huberman dalam Sugiyono adalah 'Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel".

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah "Mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan".

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### **3.8 Uji Kredibilitas Data**

Uji kredibilitas data bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data., sehingga

penafsiran data yang ditemukan oleh peneliti disepakati oleh pemberi informasi maka penelitian tersebut dapat dipercaya.

A.Muri Yusuf (2017:394) "Keakuratan, keabsahan, dan kebenaran data yang dikumpulkan dan dianalisis sejak awal penelitian akan menentukan kebenaran dan ketepatan hasil penelitian sesuai dengan masalah dan fokus penelitian." Agar penelitian yang dilakukan membawa hasil yang tepat dan benar sesuai konteksnya dan latar budaya sesungguhnya, maka peneliti dalam penelitian kualitatif dalam melakukan uji kredibilitas dapat menggunakan berbagai cara.

Menurut Sugiyono (2015:368), uji kredibilitas dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjang Pengamatan

Dengan adanya perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan lagi dengan sumber data yang pernah ditemui atau yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport. semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Dengan meningkatkan ketekunan, dapat mengecek kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau tidak, sehingga dapat memberikan deskripsi yang akurat serta sistematis tentang apa yang diamati.

### 3. Triangulasi

William Wiersma dalam Sugiyono mengemukakan bahwa "Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu."

### 4. Analisi Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka penelitti mungkin akan mengubah temuannya.

### 5. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif alat-alat bantu perekam data, seperti kamera, handycam, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

## 6. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya.