

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di Puskesmas Kambat Utara yang terletak di Puskesmas Kambat Utara berlokasi, Desa Kambat Utara, Kecamatan Pandawan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah RT 1 RW 2, dengan kode pos 71352. website: www.semuaabis.com . Yang tepatnya penelitian ini dilakukan pada salah satu bagian layanan kesehatan yaitu pada bagian Kualitas Pelayanan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif sesungguhnya membawa peneliti pada rencana kerja penelitian yang bersifat deskriptif, naratif melalui uraian kata, naturalistik/alamiah, koneksi, dan mendalam dengan logika induktif sebagai cara kerja lainnya pada penelitian kualitatif. Moleong (2018: 6) berpendapat mengenai penelitian kualitatif bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Ibrahim (2018:59) “Penelitian yang menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memeparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan”. Oleh karena itu dengan menggunakan metode ini dalam penelitian, seorang peneliti menggambarkan realitas objek yang diteliti secara baik, utuh, jelas dan sesuai dengan fakta yang tampak dilihat dan didengarnya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Almasdi Syahza (2021:90) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan data Dengan data primer adalah:

“Data yang diperlukan oleh seorang peneliti yang diperolehnya dari sumber utama secara langsung. Data ini hanya digunakan bagi peneliti saja (data yang tidak dipublikasikan), dan tidak dapat digunakan oleh peneliti yang lain karena tujuan penelitiannya berbeda. Walaupun data ini diperoleh dari sebuah perusahaan, tetapi hanya peneliti yang bersangkutan yang memanfaatkannya”.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Almasdi Syahza (2021:90) adalah “data yang diperoleh dari sumber yang sifat datanya sudah di dokumentasikan oleh instansi/perusahaan. Data ini berupa data yang

dipublikasikan kepada pihak lain, dalam arti data tersebut siapa saja yang menggunakannya”. Yaitu segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitan atau relevasinya sangat jelas, bahkan secara langsung. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti”.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah Informan. Informan (narasumber) penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Pada penelitian ini penarikan sampel untuk penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Sugiyono (2019/2020:85) menyatakan bahwa *Purposive Sampling* adalah “Penentuan sumber informasi yang dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu. Oleh karena itu, pengambilan sumber informasi (informan) di dasarkan pada maksud yang telah ditetapkan sebelumnya”. Dan informan harus sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak (13) orang. Adapun data informan bisa dilihat dibawah ini:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Drg.Selfiana	Dokter Gigi
2.	Ibu Hirli, AM.Far	Asisten Apoteker Pel
3.	Ibu Hirli Septiani, AM.Keb	Bidan
4.	Bapak Rizki Nizami, S.Kep, NS	Perawat
5.	Bapak Fahrianor, AMK	Perawat mahir
6.	Sahrudin	Pasien
7.	Sapiah	Pasien
8.	Harlina	Pasien
9.	Khusnul Khotimah	Pasien
10.	Rabiatul Adawiyah	Pasien
11.	Sari Murni	Pasien
12.	Hj.Saniah	Pasien
13.	Mariani	Pasien

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data, maka peneliti membuat pengembangan instrument berupa kisi-kisi instrument sebagai acuan dalam penumpulan data lapangan berdasarkan variabel indikator. Pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam

Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:186-187) untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan kesehatan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Desain Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry Dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi(2018:186-187) untuk Mengetahui kualitas Pelayanan.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas Pelayanan 2. Kelengkapan dan Kemoderenan Peralatan Medis 3. Penampilan Pegawai
	<i>Reliability</i> (Kemampuan dan Keandalan)	1. Kemampuan dan Keandalan Petugas medis
	<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	1. Pelayanan Cepat, dan Tepat. 2. Tanggap Membantu Pasien
	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	1. Ramah Tamah dan Sopan Melayani 2. Memiliki Pengetahuan dan Wawasan Dalam Melayani
	<i>Emphaty</i> (Perhatian)	1. Perhatian Kepada Pasien 2. Ketepatan Waktu Pelayanan 3. Memahami Kebutuhan Pasien

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi berasal dari bahasa inggris *observation* yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawasan, dalam praktiknya, Observasi adalah teknik pertama dalam sebuah penelitian dan merupakan teknik utama dalam pengumpulan data suatu penelitian. Sesuatu dengan karakteristik tersebut Ibrahim (2018:82) menyatakan bahwa “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan keseluruhan panca indra untuk mengamati dan memahami sebuah realitas (Konkrit dan lahiriah), baik penglihatan (mata), pendengaran (telinga), perasaan (kulit), pencium (hidung), dan sebagainya”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi langsung yaitu pengamatan dilakukan sendiri secara langsung ditempat yang menjadi objek yang diamati adalah aktifitas para pemberi layanan kesehatan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan khususnya pelayanan pada bagian kualitas pelayanan dan pasien sebagai pengguna jasa layanan dalam menggunakan layanan kesehatan pada Puskesmas Kambat Utara kecamatan Pandawan.

2. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan untuk mendapatkan data yang lebih akurat dalam penelitian ini. Wawancara menurut Moleong

(2018:186) adalah “Percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, catatan-catatan, laporan-laporan serta dokumen lainnya yang ada dalam lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Ibrahim (2018:93) menyatakan pengertian dokumen memiliki dua makna yaitu “Pertama, Dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti; Kedua, dokumen yang berkenaan dengan peristiwa atau momen atau kegiatan yang telah lalu, yang padanya mungkin dihasilkan sebuah informasi, fakta dan data yang diinginkan dalam penelitian”.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya kedalam satu susunan yang sistematis dan bermakna. Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Ibrahim (2018:107) menjelaskan bahwa “Analisa data adalah keseluruhan upaya sistematis yang dilakukan peneliti dalam memahami data dan menemukan makna yang sistematis pula, rasional dan argumentative,

yang mampu menjawab setiap pertanyaan penelitian dengan baik dan jelas, baik pertanyaan kecil (*minor research*) maupun pertanyaan utama (*major research*). Sistematis artinya mengikuti pola, urutan atau aturan tertentu. Rasional dan argumentative artinya didukung oleh data, fakta, dan pustaka. Karena itulah analisis dalam penelitian pada hakikatnya adalah upaya mendialogkan antara data, teori dan penafsiran”.

Nursapiah Harahap (2020:89-91) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah yang dilakukan dalam menganalisis data, yaitu dalam salah satu model analisis data menurut Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi data

“Setelah data primer dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru pemeriksaan data kembali dan mengelompokkannya sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian”.

2. *Display data* (penyajian data)

“Bentuk analisis ini dilakukan dalam menyajikan data dalam bentuk narasi, di mana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis”.

3. Penarikan Kesimpulan

“Meskipun pada reduksi data kesimpulan sudah digambarkan, itu sifatnya belum permanen, masih ada kemungkinan terjadi tambahan dan pengurangan. Maka pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh dilapangan secara akurat dan

faktual. Dimulai dengan melakukan pengumpulan data, seleksi data, *trianggulasi* data, pengkategorian data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias”.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data adalah pengujian data untuk menilai kebenaran dan keabsahan peneliti dengan analisis kualitatif. Hasil dari uji kredibilitas ini akan menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian dengan menggunakan metode analisis kualitatif ini. Menurut Nursapiah Harahap (2020:921) yang menyatakan bahwa:

“setelah data penelitian dikumpulkan, maka dilakukan pengujian keabsahan data untuk mengukur apakah data dan proses pencariannya sudah benar. Adapun unsur-unsur yang dinilai adalah lama penelitian, proses observasi yang berlangsung, serta proses penggunaan data yang bisa diperoleh dari berbagai *informan* penelitian disebut dengan *trianggulasi* data”.

Adapun pengujian kredibilitas data menurut Moleong (2017:327-335) Adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan
 sebagaimana sudah dikemukakan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrument itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal dilapangan penelitian sampai kepenuhan pengumpulan data tercapai.
2. Ketekunan pengamatan
 Yaitu menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.
3. Trianggulasi
 Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan

pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Pengecekan data ini dilakukan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Ada tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, *triangulasi* teknik pengumpulan data, dan waktu. *Triangulasi* sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, *Triangulasi* teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengespos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan yang sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat *me-review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

5. Analisis kasus negative

Teknik analisis kasus negative dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembandingan.

6. Pengecekan anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dengan proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Yang dicek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analisis, penafsiran dan kesimpulan. Para anggota yang terlibat yang mewakili rekan-rekan mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti.