

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1. Jenis penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriktif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial sikap, kepercayaan presepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok kemudian di analisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

#### **1.2. Lokasi Penelitian dan Fokus**

**Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami:** Lokasi utama penelitian Anda adalah Puskesmas tersebut. Ini mencakup area penerimaan pasien, ruang tunggu, fasilitas pemeriksaan, apotek, serta area administrasi dan manajemen.

**Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan:** Tinjau sejauh mana Puskesmas Koya Barat menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh otoritas kesehatan. Fokus pada aspek-aspek seperti waktu tunggu, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan medis.

**Kepuasan Pasien:** Lakukan survei atau wawancara dengan pasien untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas Koya Barat. Identifikasi area-area di mana pasien merasa puas dan di mana mereka merasa ada kekurangan.

**Persepsi Masyarakat:** Tinjau persepsi masyarakat setempat tentang kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Koya Barat. Hal ini dapat melibatkan wawancara dengan penduduk setempat atau kelompok diskusi terfokus.

**Infrastruktur dan Sumber Daya:** Selidiki kondisi infrastruktur fisik dan ketersediaan sumber daya di Puskesmas Koya Barat. Ini meliputi fasilitas fisik, peralatan medis, dan ketersediaan personel medis.

**Identifikasi Tantangan dan Kendala:** Teliti tantangan dan kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Koya Barat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Fokus pada faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, kekurangan tenaga medis, atau masalah manajemen.

**Rekomendasi Perbaikan:** Berdasarkan temuan Anda, buatlah rekomendasi konkret untuk meningkatkan standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat. Rekomendasi ini dapat mencakup perbaikan infrastruktur, peningkatan pelatihan staf, atau perubahan dalam prosedur operasional.

### **1.3. Informan dan Informan Kunci**

Informan kunci adalah orang yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar melainkan juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

Informan kunci sebaiknya orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering dijadikan tempat bertanya oleh peneliti. Untuk itu sebaiknya dalam pengumpulan data peneliti sebaiknya memulainya dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang masalah yang diamati. Dengan demikian terdapat empat kriteria dalam menentukan informan kunci (Martha & Kresno, 2016):

1. Harus menjadi peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau telah melalui tahap enkulturasi
2. Harus terlibat dalam budaya yang diteliti “saat ini”. Penekanan “saat ini” sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti
3. Harus memiliki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan
4. Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan “bahasa analitik” dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural.

### **1.3.1 Imforman**

Imforman yaitu pemberi imformasi tetang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang peneliti mau meneliti yang menjadi Imforman dalam penelitian ini ada sebanyak sebelas ( 11 ) orang yaitu lima ( 5 ) pemberi layanan ( 6 ) penguna layanan

## **1.4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif iyalah kata-kata, selebihnya iyalah data tambahan seperti dokumentasi dan lalin-lain pengumpulan data akan dilakukan pengunakan metode yang umumnya di gunakan pada pendekatan kualitatif, yaitu observasi wawancara mendalam dan studi dokumen Nasution (Sugiyono, 2011: 310) menyatakan bahwa „observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan

1. (*Data primer* ) adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Dikutip dari buku Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya oleh Iqbal Hasan, data primer didapatkan oleh

peneliti secara langsung dengan cara wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya seta melakukan pengamatan secara langsung (*opservasi*)<sup>1</sup>

2. (*Metode wawancara*) adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk mendapatkan data. Wawancara atau interview adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interviewer dan narasumber. Wawancara bisa dilakukan dengan berbagai cara, baik langsung atau melalui telepon, pesan WhatsApp, atau cara-cara lainnya. Melakukan wawancara termasuk cara yang paling efektif untuk mendapatkan data yang diinginkan. Namun, keberhasilan dari wawancara ditentukan oleh kemampuan peneliti untuk mengajukan pertanyaan. Oleh karena itu, peneliti harus menyusun pertanyaan dengan baik agar bisa mendapat wawasan yang mendalam dari narasumber. Kelebihan dari wawancara adalah bisa mengumpulkan secara mendalam. Sementara itu, kekurangannya adalah wawancara lebih memakan waktu dan harus bisa menyesuaikan jadwal antara peneliti dengan narasumber.
3. (*Data sekunder*) Data sekunder adalah jenis data tambahan yang tidak diperoleh dari sumber utama seperti buku jurnal- jurnal, makalah artiker serta literatur-literatur berkaitan dengan penelitian data data berupa dokumentasi kantor secara tertulis dan foto- foto berbagai aktifitas pelayanan administrasi kantor kepada masyarakat

#### **1.4.1 Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017, hlm 101) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen kunci penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sebagai instrumen utama peneliti bertindak sebagai pengamat, pewawancara, pengumpul data sekaligus sebagai pembuat laporan

---

<sup>1</sup> Rully Desthian Pahlephi. (2022, November 23). Data Primer: Pengertian, Fungsi, Contoh, dan Cara Mendapatkannya

hasil penelitian. Oleh karena itu, instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi, wawancara, dokumentasi serta kuesioner.

### **1.5. Keabsahan data**

Untuk memperoleh data yang dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data teknik yang digunakan adalah teknik trigulasi data. Di lakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat keprcayaan imforman terhadap pelaksanaan pelayanan Kesehatan yang di lakukan pegawai di Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis trigulasi sumber. Teknik trigulasi sumber di lakukan dengan membandingkan data yang di peroleh melalui wawancara antara subjek penelitian antara satu dengan yang lain. Data dapat di katakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara imformasi yang di berikan oleh imforman atau oleh imforman lainya

### **1.6. Teknik Analisis Data**

Menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2017, hlm. 132) mengemukakan bahwa teknik analisi data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data) Setelah mendapatkan data tahap selanjutnya yaitu menganalisis data tersebut melalui reduksi data, mereduksi data yaitu merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari temanya dan polanya.
2. Data Display (Penyajian Data) Dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif/kata-kata dan mudah dipahami.

3. Conclusion Drawing atau Verification (Simpulan atau verifikasi) Selanjutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi data dan pemaparan data.

### **1.6.1 Validasi Data**

Menurut Sugiyono (2013:267) validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada subjek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, secara lebih detail menjelaskan validitas data penelitian dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Memperpanjang Pengamatan Dengan memperpanjang pengamatan dapat meningkatkan kepercayaan/ kredibilitas data. Dengan memperpanjang pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru ditemui.
2. Triangulasi Triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber cara dan berbagai waktu, secara lebih detail sebagai berikut:
  - a. Triangulasi sumber, bertujuan untuk menguji validitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber atau informan.
  - b. Triangulasi waktu, data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, dengan begitu akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel.
  - c. Triangulasi teknik, untuk menguji validitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda.
3. Membercheck Membercheck merupakan proses dari pengecekan data yang didapat oleh peneliti kepada pemberi data, untuk mengetahui seberapa jauh data yang didapat sesuai dengan yang diberikan oleh pemberi data.

4. Peningkatkan Ketekunan Meningkatkan ketekunan yaitu dengan melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
5. Diskusi Teman Sejawat Peneliti melakukan diskusi dengan teman sejawat agar data temuan lebih valid. Peneliti melakukan diskusi dengan teman seerbimbingan, tujuannya untuk lebih memahami data yang didapatkan