

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian, agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberikan gambaran dan menguraikan keadaan dengan sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang ada, serta berusaha mencari jalan pemecahannya. Pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan metode pencatatan atau pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian kualitatif (*qualitative research*) menurut Ghony dan Almansyur (2012:89) adalah “penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individu maupun secara kelompok”

B. Fokus Penelitian

Dengan penetapan fokus yang jelas, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak diperlukan atau data mana yang akan dibuang.

Fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat:
 - a. Aparatur pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Kesehatan, Prosedur Tetap (Protap), dan juga mengacu Pada Standar Puskesmas.
 - c. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Cukir demi mewujudkan konsep pelayanan prima.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat:
 - a. Faktor Pendukung
 1. Internal
 2. Eksternal
 - b. Faktor Penghambat
 3. Internal
 4. Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang valid dan akurat, serta daya yang benar-benar

diperlukan dalam rangka mendukung pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah salah satu Puskesmas yang menerapkan program Puskesmas Idaman dan Idola yaitu Puskesmas yang bertempat di Desa Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang, dengan situs penelitian yaitu bagian pelayanan kesehatan.

Peneliti tertarik mengadakan penelitian di Puskesmas Cukir karena secara geografis, wilayah yang menjadi wilayah kerjanya cukup luas yaitu 24,85 km² dengan lingkungan yang tertata rapi serta akses jalan yang mudah dijangkau. Alasan lain adalah, dari 34 Puskesmas di Kab. Jombang, Puskesmas Cukir merupakan salah satu Puskesmas yang sudah mampu mengimplementasikan program dari Puskesmas Idaman dan Idola dengan cukup baik, pegawai serta staf dari Puskesmas Cukir yang sangat ramah dan cukup terbuka dalam memberikan informasi.

Selain itu berdasarkan pengamatan, peneliti mengungkapkan bahwa kondisi sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Diwek mayoritas merupakan dari kalangan bawah, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kesehatannya, Puskesmas Cukir dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat setempat tanpa adanya diskriminatif terkait masalah dana.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data atau sumber informasi adalah segala sesuatu yang bisa memberikan informasi mengenai data penelitian yang dibutuhkan. Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden yang berupa kata-kata dari orang-orang yang telah diwawancarai secara langsung. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari :

- a. Kepala Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.
- b. Koordinator Keperawatan bagian rawat inap di Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.
- c. Pasien yang datang berobat di Puskesmas Cukir.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain diluar peneliti yang dapat berupa berbagai laporan yang terdapat di Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang, dokumen-dokumen, atau data-data yang dapat memperjelas realita yang terjadi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Pengamatan (observasi)

Menurut Narbuko dan Achmadi (2003:70) pengamatan atau observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dan digunakan

untuk mendapatkan data mengenai pelaksanaan pelayanan Puskesmas Idola dan Puskesmas Idaman di Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Disamping itu juga ditemui beberapa kendala yang dapat menghambat jalannya pelayanan, khususnya dalam hal ketenagakerjaan yang jumlahnya kurang memadai.

2. Wawancara (interview)

Narbuko dan Achmadi (2003:83) wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana terdapat dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara ini bertujuan untuk memperluas informasi tentang obyek penelitian secara langsung. Proses wawancara dilakukan di lokasi penelitian dengan 7 responden yaitu Dr. Asnan Budi Sasmito selaku kepala Puskesmas Cukir, Ibu Yunita selaku koordinator bagian keperawatan rawat inap serta 5 responden lainnya adalah pasien pengguna layanan Puskesmas Cukir. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data dari sejumlah sumber berupa dokumen yang dianggap penting, termasuk laporan-laporan pelaksanaan program-program Puskesmas Cukir, rencana usulan ketenagakerjaan, pengajuan

peralatan kesehatan dan administrasi, rencana rehabilitasi gedung yang kesemuanya itu akan diajukan pada Dinas Kesehatan Kab. Jombang. Di samping itu peneliti juga mengumpulkan beberapa data mengenai SOP, Protap dan juga Panduan Mutu yang digunakan Puskesmas Cukir sebagai panduan yang telah disesuaikan dengan standart kesehatan tingkat Puskesmas dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian dan menggunakan kelengkapan penelitian antara lain :

1. Interview guide

Interview guide atau pedoman wawancara bermanfaat sebagai panduan dalam melakukan wawancara. Pada penelitian ini, *interview guide* (pedoman wawancara) digunakan sebagai panduan dalam melakukan wawancara dengan responden dan dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

2. Field note dan alat tulis menulis

Alat-alat tersebut digunakan untuk mencatat kejadian yang dialami peneliti dan mencatat hasil wawancara dengan pihak responden dan pihak Puskesmas Jelak Ombo serta digunakan untuk mencatat hal-hal yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

G. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1986) dalam Djunaidi dan Fauzan (2012:306) menyatakan bahwa analisis data kualitatif menggunakan kata-kata yang selalu

disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan. Tujuan dari analisis data ini adalah untuk mereduksi data agar dapat dikerjakan, dimanfaatkan dan dipahami sedemikian rupa sehingga berhasil menyimpulkan suatu fenomena yang dapat digunakan untuk menjawab persoalan yang ada.

Analisis data yang peneliti gunakan adalah :

1. Reduksi data

Reduksi data meliputi proses penilaian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, kemudian direduksi oleh peneliti serta kemudian dilaksanakan pemilihan terhadap data yang di peroleh. Kemudian dari data tersebut dipilih mana yang relevan dan tidak dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan hingga laporan akhir secara lengkap tersusun.

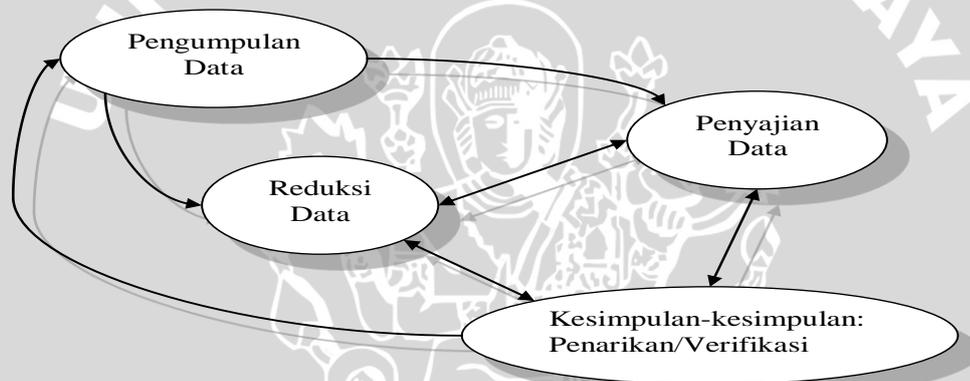
2. Proses Penyajian data

Penyajian data dilaksanakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita akan dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Dalam

penelitian ini, penyajian data akan dilaksanakan dengan cara menggunakan tabel-tabel, gambar, dan bentuk teks naratif serta kesimpulan.

3. Proses Menarik kesimpulan

Setelah data dikumpulkan dan diamati, maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir tidak akan muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut diverifikasi, berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melaksanakan salinan dalam satuan data yang lain.



Gambar 2: Model Analisis Interaktif: Miles dan Huberman
Sumber: Djunaidi dan Fauzan (2012:308)