

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Metode Penelitian

Penelitian ini berupaya menjelaskan mengenai Kepuasan masyarakat pengguna kartu jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan di Puskesmas Kotabumi Udik, maka penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2007:11), dalam jenis penelitian ini data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Kemudian, pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell dalam Herdiansyah, (2010 :8) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis. Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti

dikarenakan, karena pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian kualitatif, pertanyaan penelitian sering kali dimulai dengan kata *how* dan atau *what*. Kata-kata tersebut mengarah pada suatu alur berpikir “Apa yang terjadi” dan “Bagaimana yang terjadi” Alur berpikir tersebut tentu saja menginginkan informasi yang berkaitan dengan alasan dan penjabarannya dari suatu fenomena yang terjadi sehingga mendorong peneliti untuk mencari tahu secara mendalam dari fenomena tersebut. Pertanyaan dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana kepuasan masyarakat pengguna kartu jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan puskesmas kotabumi udik lampung utara, berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk memaparkan mengenai fakta-fakta yang terjadi dalam masalah penelitian, yaitu mendeskripsikan kejadian-kejadian empiris yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabumi Udik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan dalam suatu penelitian yang bersifat kualitatif, karena fokus penelitian ini memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya suatu penelitian.

Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang difokuskan dalam penelitian ini adalah, kualitas pelayanan kesehatan di Puseksemas Kotabumi Udik dalam pelayanan pemberian obat, dan rujukan ke tingkat lanjutan dengan mengukurnya menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sedangkan menurut Gasperz (dalam Aziz Sanapiah, 2000), yang menjelaskan 10 dimensi pelayanan namun dalam penelitian ini peneliti mengambil 5 (lima) unsur penting yang dikemukakan oleh Gasperz untuk mengukur kepuasan masyarakat pada pelayanan puskesmas Kotabumi, yaitu:

- a. Kepastian waktu pelayanan Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan, atau garansi, dan menanggapi keluhan.
- b. Akurasi pelayanan Akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan Dalam memberikan pelayanan personi yang ada berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan yang tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh, dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya pelanggan petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

- e. Kelengkapan Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kotabumi Udik Lampung Utara.

D. Informan

Informan, yaitu orang-orang atau pihak yang terkait dan dinilai memiliki informasi tentang koordinasi yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabumi Udik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Informan yang dimaksudkan antara lain:

Tabel 3.1 Data Informan

No	Informan
1	Kepala Puskesmas Kotabumi Udik
2	Perawat Puskesmas Kotabumu Udik
3	Masyrakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional yang berobat di Puskesmas Kotabumi Udik

Sumber: Diolah peneliti, 2015

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Wawancara

Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis-jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

3. Observasi (pengamatan)

Teknik Observasi memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi berperan serta, dimana peran peneliti sebagai pengamat diketahui oleh para subjek.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh dari lapangan, dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Teknik analisis data diarahkan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan pada proposal. Pada penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif dengan menggunakan tiga komponen analisis, menurut Matew Milles dan Haberman dalam Sugiyono (2007:248) yaitu:

1. Reduksi Data (*Reduction Data*).

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Secara teknis, pada kegiatan reduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi: perekapan hasil wawancara kemudian pengamatan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Kemudian data-data tersebut diorganisir kedalam sebuah matriks dengan unsur-unsur meliputi unsur fokus penelitian, substansi data, kategori data, dan *meaning* (pemaknaan).

2. Penyajian Data (*Data Display*).

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara

mendesripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusoin Drawing*).

Penarikan Kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentative.

G. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dikatakan valid atau *sah* apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi: uji *credibility* (derajat kepercayaan), *transferability*, *dependability*, dan *confimability*.

1. Teknik Memeriksa Kredibilitas Data (Derajat Kepercayaan):

Kriteria keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), penerapan derajat

kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validasi internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan (*credibility*) hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan (*credibility*) peneliti menggunakan uji kredibilitas, sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Wiliam Wiersman dalam Sugiyono, 2012:369). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk triangulasi sumber, dimana peneliti membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda). Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana yang spesifik.

b. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensial yaitu mengumpulkan berbagai baham-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang

dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini untuk menguji kembali data yang ada.

2. Pengujian *Transferability* (Keteralihan)

Pengujian *Transferability* atau keteralihan data merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Nilai transfer ini berkenaan dengan hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. *transferability* akan tercapai bila pembaca memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan, maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sanafiah Faisal dalam Sugiyono, 2014:374). Oleh karena itu, supaya orang lain memahami hasil penelitian ini, maka peneliti dalam menyajikan laporan ini akan memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis dan dapat dipercaya.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Pada penelitian kualitatif untuk uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu

diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

4. Kepastian Data (*confirmability*)

Menguji kepastian Data (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tapi sudah objektif. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar tertutup atau terbuka dengan mengundang teman sejawat dan pembimbing.