

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan berbentuk deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001 : 63).

Adapun penelitian deskriptif ditunjukkan untuk (Rakhmat, 2004:25):

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala-gejala yang ada
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku
3. Membuat perbandingan atau evaluasi

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di puskesmas jermal 17 Kecamatan Medan Denai Kota Medan, Sumatera Utara. Pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi penelitian ini, antara lain:

1. Banyaknya pengunjung puskesmas yang berobat kepuskesmas ini dan pegawai puskesmas yang selalu bertambah setiap tahunnya
2. Merupakan instansi pemerintah yang tujuan melayani masyarakat

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang dapat berupa manusia, benda, gejala, nilai test, atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian, Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai puskesmas Jermal 17 kecamatan Medan Denai Kota Medan yaitu sebanyak 27 orang.

Sedangkan populasi dari kalangan pelayanan/pelanggan adalah masyarakat yang melakukan kunjungan ke puskesmas jermal 17 kecamatan Medan Denai Kota Medan. Dikarenakan keterbatasan waktu dan hal lain, penulis membatasi penelitian dilakukan pada kunjungan yang dilakukan oleh masyarakat dalam waktu seminggu (6 hari kerja)

#### **b. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pelaksanaan penelitian dilakukan untuk melihat kinerja pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah dari kalangan masyarakat, peneliti akan memilih sample dari masyarakat yang melakukan kunjungan masyarakat kepuskesmas dengan menggunakan metode *Accidental sampling*, yaitu pengambilan sample dilakukan bertepatan dengan saat sampelsedang berada di lokasi penelitian. Berdasarkan data kunjungan puskesmas kunjungan pelanggan atau pasien dalam seminggu dirata-ratakan sebanyak 30 pasien.

Menurut Arikunto (2002:75), bila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15 persen atau 20-25 persen sampel atau lebih. Oleh karena, merujuk pada pernyataan

yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi ( 100 persen), yaitu 30 orang.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran yang dipandang ilmiah dalam suatu penelitian terhadap hasil yang diperoleh secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, penelitian peneliti menggunakan 2 jenis data yang diperlukan yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang dapat diamati dari objek penelitian. Cara-cara yang dilakukan adalah :

##### **a. Observasi *nonpartisipan***

Menurut Husaini Usman (2011-52) observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan dan pencatatan tersebut dilakukan secara langsung pada objek penelitian dengan cara non partisipasi artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan/ mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian

##### **b. Kuesioner**

Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan.

## 2. Data Skunder

Data skunder adalah data-data urain teoritis yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan yang merupakan data pendukung dan pembanding terhadap data primer. Penelitian kepustakaan (Library Research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data melalui literatur dan sumber bacaan yang relevan dan mendukung penelitian. Dalam hal ini yang penelitian kepustakaan dilakukan dengan membaca buku, literature, serta tulisan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

### 3.5. Teknik Analisa Data

Analisis data proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipresentasikan (Singarimbun, 2005: 263). Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis. Teknik analisa data yang dilakukan dengan membagi-bagikan variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang dilakukan atas dasar frekuensi. Tabel tunggal merupakan suatu langkah awal dalam menganalisis data yang terdiri dari kolom, yaitu sejumlah frekuensi dan presentase untuk setiap kategori (Singarimbun, 2005 : 226). Adapun setelah data yang terkumpul akan ditabulasi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

Penentuan skala ukur didasarkan atas kualitas jawaban pelayanan yang diberikan kepada responden penulis dalam ini menetapkan 3 (tiga) kualitas jawaban, maka penentuan skala ukurannya adalah sebagai berikut :

1. Skor 3 ( baik) untuk alternative jawaban a
2. Skor 2 (cukup) untuk alternative b
3. Skor 1 (kurang) untuk alternatif jawaban c