

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain.

Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Bestari Kota Medan.

Waktu Penelitian dilakukan pada akhir Bulan Desember 2014 sampai dengan Bulan Pebruari 2015.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2008 : 115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan di Puskesmas

Bestari Kota Medan per Januari 2015.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2002 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Teknik penetapan sampel yang dilakukan adalah non probability sampling dengan cara accidental sampling. Menurut Sugiyono, (2002 : 92) pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan asalkan sampel yang akan dijadikan objek sesuai untuk diteliti. Dengan demikian maka dalam teknik penetapan sampel ini terbuka untuk semua masyarakat yang meminta pelayanan di Puskesmas Bestari Kota Medan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku-buku, majalah-majalah dan brosur-brosur yang ada kaitannya dengan topik penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

- a. Observasi, yakni mengadakan pengamatan langsung dan dibantu dengan pencatatan fenomena yang ditemukan di lapangan.
- b. Wawancara, penulis juga melakukan tanya jawab kepada pihak yang

berwenang memberikan pendapat tentang pertanyaan yang diajukan.

3.4. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan yaitu terdiri dari satu variabel saja yaitu : Variabel “Kinerja Puskesmas Dalam Pelayanan Publik” yang merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh sebuah instansi terhadap pelaksanaan tugas dari pegawainya.

Adapun definisi operasional dari Kinerja Puskesmas Dalam Pelayanan Publik adalah :

1. Visi

Visi adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dapat eksis, antisipatif, inopatif serta produktif. Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan di masa depan dan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah.

2 Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik, dengan pernyataan misi tersebut diharapkan seluruh

pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya serta hasil yang akan diperoleh di waktu-waktu yang akan datang.

3. Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada jangka waktu satu tahun sampai dengan lima tahun.

4. Sasaran

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai /dihasilkan secara nyata oleh instansi pemerintah, dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulanan atau bulanan.

5. Kinerja keuangan

Puskesmas adalah instansi pemerintah yang tidak mencari keuntungan, maka kinerja keuangan untuk Puskesmas disesuaikan dengan indikator untuk instansi pemerintah, yang dalam hal ini akan dilihat dari laporan pencapaian realisasi retribusi pelayanan kesehatan.

6. Kinerja pelanggan

Kinerja pelanggan didasarkan atas kemampuan Puskesmas untuk menarik pengunjung, yaitu masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan Puskesmas yang terdiri dari kunjungan rawat jalan dan kunjungan rawat inap.

7. Kinerja proses internal

Kinerja proses internal menggambarkan sistem dan prosedur dalam meningkatkan pelayanan kepada para pengunjung yang dalam hal ini alat ukur

yang diajukan yaitu kemampuan pralatan medis puskesmas dalam melayani kebutuhan pelanggan yang dapat dilihat dari jumlah rujukan yang dikeluarkan oleh Puskesmas.

8. Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran

Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran menggambarkan kemampuan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan, yang dalam hal ini akan dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas karyawan, alat ukur yang digunakan yaitu jumlah karyawan yang mendapat pendidikan dan pelatihan.

3.5. Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2015: 280) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

Tahapan analisa tersebut Miles dan Huberman dalam Moleong (2015: 287)

adalah sebagai berikut :

- Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan/verifikasi.

- Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus faktual yang saling berkaitan dan dalam penyajian data ini digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi pada proses akuntabilitas pelayanan publik pada Puskesmas.

- Menarik Kesimpulan

Proses mencari kesimpulan arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.