

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Yang artinya data diambil bukan dari angka-angka, melainkan data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo dan dokumen resmi lainnya. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapatkan data-data, kemudian dianalisis dan mendapatkan kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu.

Menurut Sudjarwo (2010:203) pendekatan penelitian kualitatif harus memiliki prinsip yaitu peneliti harus menjadi partisipan yang aktif bersama obyek yang diteliti, disini diharapkan peneliti mampu melihat sesuatu fenomena dilapangan secara struktural dan fungsional.

##### **3.1.2 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis Deskriptif, yakni metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada dan penjabaran-penjabaran variabel dalam penelitian dengan tidak mengukur hubungan antar variabel.

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan pengamatan langsung atau observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode

deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi dan suatu sistem pemikiran serta peristiwa yang akan terjadi (Antara, 2008: 83).

### **3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian yang dilakukan berlokasi di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Dan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan januari - maret Tahun 2016.

## **3.2 Prosedur Pemilihan Responden dan Informan Penelitian**

### **3.2.1 Prosedur Pemilihan Responden**

Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan *purposeful sampling* dimana sample tidak diambil secara acak, tapi dipilih menurut kriteria yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan sampling bola salju (*snowball sampling*) dimana penelusuran dalam pendekatan ini biasanya sambung-menyambung hingga sampai kepada sasaran (Herdiansyah, 2010:8).

### **3.2.2 Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2004:97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya :

- a. Informan kunci, yakni orang-orang yang memahami permasalahan yang diteliti dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba.
- b. Informan non-kunci, yakni orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun informan non-kunci pada penelitian ini adalah petugas/pegawai Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba serta para pengguna jasa, pasien (PBI) di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan dua cara yakni :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Merupakan metode penelitian dengan cara mempelajari atau mengumpulkan keterangan dari buku-buku, media massa, jurnal, karya ilmiah dan bahan perkuliahan yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti. Hal tersebut dilakukan dengan maksud untuk memperluas dan memperdalam cakrawala pemikiran, penulisan serta untuk menentukan teori-teori yang mampu mendukung penelitian lapangan.

- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Merupakan metode penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan yaitu Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba untuk mengumpulkan

data yang berhubungan dengan judul penelitian, yang mana dalam penelitian ini peneliti melakukannya dengan proses triangulasi yaitu :

1. Observasi

Yakni melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, melalui teknik ini dapat diketahui data sebagai bukti untuk menjawab pokok permasalahan.

Wilkinson (dalam Minali, 2006:112) menjelaskan bahwa kekuatan utama dari observasi adalah karena ia dapat diamati secara langsung dan tepat serta tidak ada penundaan waktu antara munculnya respon dengan pertanyaan dan pencatatannya. Observasi juga lebih langsung dibandingkan wawancara atau angket karena subjek tidak perlu berespon dengan menyusun kata-kata atas stimulus yang disajikan dengan kata-kata.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Banister (dalam Poerwandari 2007:89) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara kualitatif dilakukan karena peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan lain.

Menurut Patton (dalam Poerwandari 2007:109) wawancara dalam memperoleh data kualitatif dapat dibedakan menjadi tiga pendekatan dasar yaitu :

a. Wawancara Informal

Proses wawancara didasarkan sepenuhnya pada berkembangnya pertanyaan-pertanyaan secara spontan dalam interaksi alamiah. Tipe wawancara demikian umumnya dilakukan peneliti yang melakukan observasi partisipatif. Dalam situasi demikian, orang-orang yang diajak berbicara mungkin tidak menyadari bahwa sedang diwawancara secara sistematis untuk menggali data.

b. Wawancara Dengan Pedoman Umum

Dalam proses wawancara ini, peneliti dilengkapi pedoman wawancara dengan sangat umum, yang mencatatkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan bahkan mungkin tanpa bentuk pertanyaan eksplisit. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, sekaligus menjadi daftar pengecekan (*check list*) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan.

c. Wawancara Dengan Pedoman Terstandar Yang Terbuka

Dalam bentuk wawancara ini, pedoman wawancara ditulis secara rinci, lengkap dengan set pertanyaan dan penjabaran dalam kalimat. Peneliti diharapkan dapat melaksanakan wawancara sesuai dengan konsekuensi yang tercantum, serta menanyakan dengan cara yang sama pada responden-responden yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara dengan pedoman umum yaitu peneliti hanya mencantumkan poin-poin penting yang akan membantu mengarahkan proses wawancara agar tetap fokus dan dilakukan secara bertahap dengan tujuan agar peneliti dapat lebih dahulu melakukan *rapport* yang baik dengan responden penelitian. Hal ini diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan, keterbukaan, dan hubungan yang hangat pada diri responden terhadap peneliti. Wawancara lanjutan dilakukan sesuai dengan kesediaan responden penelitian tetapi tetap pada kontrol peneliti.

### **3.4 Analisis Data**

Dalam suatu penelitian sangat dibutuhkan suatu analisis data yang berguna untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bogdan dan Taylor (2010:254) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada ide itu. Sedangkan menurut Gay (2010:225) analisis data dilakukan dengan menguji kesesuaian antara data dengan data lainnya.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:225) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluaskan atau dideskripsikan. Sedangkan menurut Sujana (2010:225)

menyatakan analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi di lapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna. Dimana pada penelitian ini pertanyaan di sesuaikan dengan teori yang dikemukakan oleh *Parasuraman dkk* (Dalam Tjiptono 2005:132-133), yakni lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan *ServQual*, yaitu: *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan) *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati) dan *tangible* (berwujud).

Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010:255) analisis data meliputi :

a. Pengumpulan Data

Penelitian yang mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

b. Reduksi Data

Memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah penelitian untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

c. Penyajian Data

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Pengambilan Keputusan Atau Vertifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan atau vertifikasi. Untuk itu diusahakan mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul dan lain sebagainya. Maka, dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Vertifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Dimana keempat komponen tersebut saling interaktif yaitu saling mempengaruhi dan terkait.

