

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (2005:63) metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/ obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Selanjutnya menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:4), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengosilasikan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Jadi, dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis data dan informasi kualitatif yang diperoleh dari proses pengumpulan data untuk mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai upaya yang telah dilakukan oleh pihak Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina Citra Positif instansi dalam Pelayanan kepada Masyarakat.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika bicara tentang subjek penelitian, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti. (Arikunto, 2006:145).

Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu penentuan sejumlah subjek penelitian dari populasi yang ada, berdasarkan pertimbangan kapasitas dan kapabilitas daripada subjek penelitian tersebut sehubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti, untuk kemudian dijadikan sebagai informan penelitian.

Adapun subjek yang dijadikan informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Subjek Informan Dalam Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Drg. John Efendi P Kapus	Dokter Gigi / Ka Puskesmas
2	Dr. Hikmah Khairani	Dokter Umum
3	Dr. Eka Syafridillah	Dokter Umum
4	Ns. Leli Marlina, S.Kep	Tenaga Perawat Pasien Rawat Inap
5	Nurhatimah, Amk	Tenaga Perawat Pasien Rawat Jalan
6	Susi	Pasien
7	Jafruddin	Pasien

Sumber : Puskesmas Bangko Kanan Kec. Bangko Pusako, 2017

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pokok masalah yang menjadi fokus penelitian. Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2005:38), secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah “Upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako dalam Membina Citra Positif dalam Pelayanan kepada Masyarakat.”

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bangko Kanan yang berada di Desa Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Adapun alasan dipilihnya lokasi tersebut yaitu dikarenakan untuk melihat sejauh mana citra positif Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian di Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada lampiran 3.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh Arikunto (2006:129). Adapun data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Suyanto & Sutinah (2011:55), data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek yang diteliti (responden). Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah data yang diperoleh dari proses wawancara langsung dengan responden atau informan penelitian, mengenai upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako membina citra positif dalam Pelayanan kepada masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu. (Suyanto & Sutinah, 2011:55). Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data dan informasi berupa berbagai dokumen yang tersedia di instansi terkait tempat penelitian dilakukan, antara lain seperti profil Puskesmas, kebijakan pelayanan serta laporan kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang dapat dilakukan peneliti dalam rangka mengumpulkan data dan fakta serta informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini data dan fakta serta informasi dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai keadaan atau dinamika yang dapat diamati tanpa menggunakan alat atau instrumen terhadap objek yang

diteliti. Menurut Marshall dalam Sugiyono (2014:226), melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan cara observasi dilakukan seperti melakukan pengamatan terhadap aktivitas tenaga perawat dalam melayani pasien, serta kelengkapan fasilitas dan peralatan pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. (Arikunto, 2006:231). Jadi, dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan informasi dan data dari berbagai sumber dokumen tertulis, seperti profil Puskesmas, kebijakan pelayanan serta laporan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan Puskesmas tersebut.

3. Wawancara

Wawancara (*interview*) dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka. (Suyanto & Sutinah (2011:69)

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan responden atau informan penelitian yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan sehubungan dengan upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk membina citra positif dalam Pelayanan kepada masyarakat, sesuai daftar pertanyaan yang disusun dalam pedoman wawancara.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut (Moleong 2012:330). Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin dalam Moloeng (2012:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Paton (dalam Moleong, 2012:331). Juga menjelaskan bahwa ada beberapa macam triangulasi yang dapat dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Dari beberapa macam teknik triangulasi diatas, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti oleh peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang digunakan (Moleong, 2012:103).

Analisis data menurut paton adalah proses mengatur pengurutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar dan membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian (Moleong, 2012:203)

Jadi analisis data adalah proses pengorganisasikannya dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat dirumuskan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. Setelah data terkumpul maka peneliti menganalisa data dengan metode kualitatif yaitu dengan menggunakan kalimat yang sesuai dengan teori.

Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi dan dokumentasi akan digambarkan kembali dalam penulisan deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kembali sesuai dengan data-data lapangan dan menjelaskan serta menganalisa permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan diuraikan secara sistematis

dengan berpedoman pada landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan untuk mencari permasalahan.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Redukasi Data (*Data Reducation*)

Redukasi data adalah sebagian proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis lapangan. Redukasi data dilakukan sejak pengumpulan data dimulai membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gagasan-gagasan, menulis memo dan sebagiannya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.