

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian, penulis menggunakan tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena dan kejadian yang berlangsung dilapangan pada saat tertentu, metode pengambilan data dengan mengemukakan dan menggambarkan gejala-gejala secara lengkap tentang aspek yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2011;17) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan data penelitian berupa angka-angka dan metode penelitian menggunakan statistik.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, dengan alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan gejala pelayanan pegawai pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, seharusnya sebagai salah satu instansi

pemerintahan yang bertujuan memberikan service, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal yang hanya bisa dicapai dengan kinerja yang baik.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (dalam Sugiyono,2011;80).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (dalam Sugiyono,2011;81).

Tabel III.1. Populasi dan Sampel di Kualitas Pelayanan Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Jenis Populasi	Jumlah		
		Populasi	Sampel	Presentase
1.	Kepala Puskesmas	1	1	100%
2..	Petugas Tata Usaha	2	2	100%
3.	Petugas Kesehatan	11	11	100%
4.	Masyarakat/Pasien Puskesmas	30	30	100%
	Jumlah	44	44	100%

Sumber : Data hasil olahan peneliti, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan sensus untuk sampel yang diambil dari Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, dokter, programmer UKM dan Masyarakat/pasien yang berobat ke puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

E. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang di butuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan. Menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
 1. Identitas responden
 2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- b. Data sekunder adalah data yang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dan melalui riset kepustakaan meliputi :
 1. Gambaran umum Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
 2. Struktur Organisasi
 3. Sumber Daya Manusia (SDM)

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya dilapangan.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden/partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan diselidiki.

c. Kuesioner

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebabkan oleh kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.

d. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Teknik ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan di analisa dalam bentuk data yang bersifat kuanitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel, kemudian

barulah membandingkan dengan teori dan pendapat para ahli untuk kemudian dapat diambil kesimpulan dengan induktif.

H. Jadwal Penelitian

Tabel III.2. Tabel Jadwal Waktu penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																			
		Sept-Maret				April-Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																				
2.	Seminar UP																				
3.	Revisi UP																				
4.	Revisi Kuesioner																				
5.	Rekomendasi Survey																				
6.	Survey Lapangan																				
7.	Analisis data																				
8.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																				
9.	Konsultasi Revisi Skripsi																				
10	Ujian Konfrehensif Skripsi																				
11	Revisi Skripsi																				
12	Penggandaan Skripsi																				

Sumber : Modifikasi Penulis,2018

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk proposal ini dibahas dalam 3 bab, dimana pembahasan-pembahasan bab mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian. Berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan proposal lebih lanjut yang mana berbagi teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikir, hipotesis, konsep operasional, konsep variable penelitian dan teknik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal waktu kegiatan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum Kabupaten Rokan Hulu, Gambaran umum kota Ujungbatu, gambaran umum Puskesmas Ujungbatu, Struktur Organisasi Puskesmas Ujungbatu, Tugas dan

Fungsi Puskesmas Ujungbatu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari identitas responden, kualitas pelayanan di Puskesmas ujungbatu kabupaten rokan hulu, hambatan-hambatan Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan dipuskesmas Ujungbatu.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari terdiri dari kesimpulan, saran dan daftar Pustaka.