

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Menurut Sugiyono (2022) Merupakan Metode Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, Dokumentasi) Data yang diperoleh cenderung kualitatif.

Metode Penelitian Studi Kasus (Case Study) Merupakan salah satu jenis penelitian yang dapat menjawab beberapa isu atau objek akan suatu fenomena. Kasus digunakan sebagai Desain Penelitian Kualitatif untuk mengevaluasi kejadian atau situasi dalam dunia nyata (real situation), Sebagaimana lazimnya perolehan data dalam penelitian kualitatif dalam studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan baik melalui wawancara, observasi, partisipasi dan Dokumentasi, Lokasi dan Waktu Penelitian

##### **1.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Puskesmas Helvetia Jl. Kemuning No.1 Kec, Medan Helvetia, Sumatera Utara, 20124.

##### **1.1.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2024 sampai dengan Juni 2024.

## 1.2 Informan Penelitian

Informan merupakan subjek penelitian yang mampu memberikan informasi tentang permasalahan atau fenomena dalam penelitian. pemilihan informan pada penelitian kualitatif diambil dengan asas kesesuaian dan atas kecukupan, berdasarkan kesesuaian adalah informan yang mempunyai pengetahuan berkaitan dengan topik penelitian.

Informan dalam penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga Adiputra (2021) yaitu:

1. Informan Kunci merupakan informan yang mempunyai informasi menyeluruh tentang fenomena atau permasalahan dalam penelitian. Dalam Penelitian ini yang menjadi informan adalah 1 orang kepala Puskesmas
2. Informan utama merupakan informan yang secara detail mengetahui masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah 1 orang Penanggung Jawab Mutu
3. Informan pendukung merupakan informan yang memberikan informasi tambahan atau pelengkap analisis serta pembahasan dalam penelitian .dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah orang 5 orang Pasien.

## 1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode Sumber data penelitian adalah berbagai objek gambar atau rekaman yang terlihat pada saat kejadian yang dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Data yang dikaji dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu, primer (data pokok) dan sekunder (data pelengkap). Data primer yaitu data yang berkaitan dengan permasalahan yang dirumuskan yaitu mutu pelayanan

Puskesmas Helvetia. Sedangkan data sekunder data pelengkap yang memperjelas dan melengkapi data primer.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu :

1. Sumber data primer atau data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau sumber yang berkaitan dengan topik penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengumpulan data langsung berupa wawancara (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengadakan observasi serta wawancara kepada Kepala Puskesmas Helvetia, Staff Tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia dan 5 pasien sebagai Responden.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang tidak diperoleh secara langsung oleh para ilmuwan di lapangan dari subjek penelitian, melainkan dari sumber yang telah dihasilkan oleh orang lain dalam bentuk data dokumentasi atau data lapangan. Data Sekunder yaitu merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data, misalnya melewati orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh melalui metode buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas helvetia.

### **1.3.1 Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, instrument penelitian dapat berupa kusioner, formular lainnya yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Sugiyono, 2019).

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti menggunakan beberapa alat pengumpulan data yaitu :

1. Pedoman Wawancara(Aidah 2022,Adib 2018,), yaitu berkomunikasi langsung Kepala puskesmas Helvetia, Staff Tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia, pasien dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan penelitian. Metode ini sebagai informasi langsung yang disampaikan oleh yang bersangkutan.
2. Lembar Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung dilokasi agar dapat memahami pengetahuan dari sebuah fenomena penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi dari sebuah desain penelitian yang dilakukan.
3. Dokumentasi, yaitu berupa foto, perekam suara, dokumen tetulis yaitu data dan arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

### **1.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi kriteria data yang telah ditentukan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan banyak berbagai sumber dan berbagai cara. Wawancara, yaitu berkomunikasi langsung dengan Kepala puskesmas helvetia, Staff Tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia, pasien sebagai responden dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan penelitian. Metode ini sebagai informasi langsung yang disampaikan oleh yang bersangkutan.

### 1.3.3 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian Mutu pelayanan Kesehatan dilakukan beberapa tahap yaitu tahap pra penelitian, tahap penelitian, dan tahap analisis. Dalam ketiga tahap ini meliputi beberapa langkah yaitu:

#### 1. Tahap Sebelum Penelitian

- a. Melaksanakan tahap survei awal
- b. Membuat atau menyusun bagian proposal penelitian
- c. Menyusun pedoman wawancara

#### 2. Tahap Penelitian

- a. Memilih responden dengan menetapkan kepada siapa wawancara akan dilakukan
- b. Melakukan pendekatan dengan Pasien
- c. Mempersiapkan perlengkapan penelitian
- d. Melangsungkan alur wawancara mendalam

#### 3. Tahap Analisis

- a. Menuliskan hasil wawancara kedalam catatan
- b. Menganalisis dan menyimpulkan hasil wawancara
- c. Menyusun hasil wawancara

### 1.4 Keabsahan Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk memverifikasi keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi metode. Metode triangulasi adalah kombinasi dari banyak teknik pengumpulan data dan sumber data yang berbeda. Dalam penggunaan triangulasi hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data serta memeriksa kehandalan

data dan memverifikasi data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data.

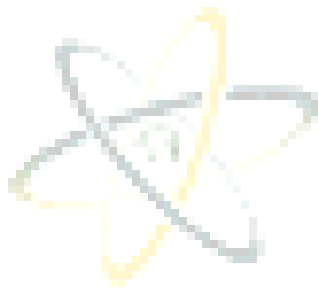
1. Membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala puskesmas, staff puskesmas dan pasien.
2. Membandingkan apa yang telah diucapkan oleh orang-orang dengan apa yang terlihat di lokasi dan sepanjang waktu, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara sebanyak 1 kali dengan kepala puskesmas, 1 kali dengan Tenaga Kesehatan Mutu, dan 1 kali dengan 5 pasien. Peneliti mengajukan pertanyaan untuk wawancara kepada kepala puskesmas, kemudian hasil wawancara tersebut dibandingkan dengan hasil atau jawaban wawancara dengan 5 pasien tersebut.

### **1.5 Analisis Data**

Sugiyono mengatakan, teknik analisis data adalah proses secara sistematis mempelajari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, membaginya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi model, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis secara langsung terhadap Kepala Puskesmas, staf Tenaga Kesehatan dan Pasien. Melalui langkah-langkah sebagai berikut : data pendaftaran administrasi, data kunjungan pasien, data profile kesehatan. Setelah data primer dan data sekunder terkumpul, kemudian diklasifikasikan mutu pelayanan yang sesuai pertanyaan yang

terdapat di rumusan masalah. Kemudian dilakukanlah analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif yaitu menggunakan pendekatan kualitatif.



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
SUMATERA UTARA MEDAN