

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi(Sugiyono, 2016). Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan(Arikunto, 2016). Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel sumber data dengan kriteria tertentu. Kriteria yang dijadikan sampel yaitu peserta JKN yang datang / pernah berobat di Puskesmas Tanggulangin. Rencana informan dalam penelitian ini menggunakan 3 subjek penelitian dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain :

- a. Peserta JKN yang berada di wilayah Puskesmas Tanggulangin
- b. Berusia 20 – 55 tahun
- c. Mau dan bersedia menjadi informan
- d. Peserta JKN dapat diajak berkomunikasi dengan baik

2. Kriteria Eksklusi

- a. Responden sakit
- b. Responden pindah domisili

3.3 Fokus Studi

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Fokus studi pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data dari suatu variabel (Matondang, 2009). Berikut instrumen penelitian yang digunakan oleh penulis:

1. Informed consent yang berisikan lembar informasi penelitian dan lembar persetujuan
2. Perekam suara
3. Alat tulis kerja
4. Lembar pertanyaan yang akan diajukan pada responden

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Instrumen	Hasil Pengukuran
1.	Kepuasan berdasarkan bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>) yaitu adanya fasilitas fisik, bukti langsung dari lingkungan meliputi : fasilitas yang berfungsi baik, kenyamanan (tidak bising, pencahayaan cukup, sirkulasi udara baik), kerapian, kebersihan.	Wawancara	Kepuasan Peserta JKN dari aspek Bukti fisik(<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Emphaty</i>)
2.	Kepuasan berdasarkan keandalan (<i>Reliability</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>) yaitu pelayanan yang sesuai prosedur : janji menepati jadwal yang sesuai dan diagnosanya terbukti akurat.		
3.	Kepuasan berdasarkan daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu daya tanggap petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien. : sikap karyawan yang bersedia membantu pasien dan merespon permintaan pasien dengan segera.		
4.	Kepuasan berdasarkan jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>) yaitu kompetensi dan ketepatan waktu pelayanan : dokter dan karyawan yang memiliki kesopanan dan pengetahuan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan kepada pasien.		

5.	Kepuasan berdasarkan empati (<i>Emphaty</i>)	Empati (<i>Emphaty</i>) yaitu keterampilan komunikasi dan kepedulian petugas kepada pasien : memberikan perhatian secara individu kepada para pasien, diantaranya mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah penyakitnya.		
----	--	--	--	--

3.6 Waktu dan Tempat Penelitian

3.6.1 Waktu

Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2023

3.6.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tanggulangin, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo

3.7 Prosedur Pengambilan Data

Langkah-langkah dalam pengambilan data antara lain :

1. Penulis mengurus dan mengisi surat izin penelitian
2. Menyusun pertanyaan yang akan diajukan pada responden untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan yang didapatkan oleh informan setelah berkunjung ke Puskesmas Tanggulangin
3. Melakukan pertemuan dengan peserta JKN yang sedang berobat di Puskesmas Tanggulangin yang bersedia menjadi informan
4. Responden mengisi persetujuan sebagai responden penelitian (Informed Consent)
5. Mencari informasi agen dengan wawancara dan bertanya mengenai kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanggulangin

3.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara dan observasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi langsung (yusuf, 2014). Penulis akan menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan, penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur dan disusun dalam bentuk penjabaran pertanyaan. Penulis akan menjabarkan pertanyaan yang telah diajukan pada lampiran. Adapun

pertanyaan yang akan diajukan oleh penulis akan dirangkum pada bagian lampiran.

2. Observasi / Pengamatan

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan langsung turun ke lapangan mengamati hal yang berkaitan dengan ruang, benda, tempat, perilaku, peristiwa, kegiatan, tujuan penelitian dan perasaan. Observasi merupakan pengambilan data yang menggunakan indra penglihatan sebagai alat bantu utamanya untuk mengamati, selain menggunakan panca indera, peneliti juga dapat menggunakan alat bantu lainnya sesuai keadaan misalkan catatan, kamera, dan daftar ceklist yang berisi obyek yang diteliti serta sebagainya (Sukardi, 2016).

Termasuk dalam tulisan ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di Puskesmas, serta hal-hal yang dibutuhkan untuk melengkapi data dari fokus masalah.

3.9 Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dikaji sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan untuk disampaikan kepada orang lain (Patilima, 2005). Analisis data pada penelitian ini adalah disajikan dalam bentuk narasi hasil wawancara tersebut untuk mendapat jawaban pada rumusan masalah.

Tahap Analisis Data :

1. Transkrip

Transkrip yaitu pemindahan segala bentuk sumber yang di dapatkan menjadi sebuah bentuk kalimat untuk mempermudah proses pemilahan dan interpretasi data.

2. Coding

Coding adalah sebuah upaya atau proses untuk mencari frasa atau kalimat yang dapat dijadikan simbol pada suatu kalimat.

3. Verifikasi dan Penegasan Data

Tahap ini merupakan tahap akhir dari kesimpulan. Tahap ini adalah tahap di mana peneliti akan membuat kesimpulan dari sebuah penelitian yang

dilakukan. Data akan diinterpretasikan dalam kalimat yang bermakna dan merupakan jawaban dari masalah. Pada tahap ini, peneliti akan memastikan kembali intisari yang diambil sudah sesuai dengan masalah dari penelitian yang dilakukan

Analisis data menggunakan triangulasi bertujuan untuk penambahan wawasan dan perluasan pemahaman peneliti tentang hasil tertentu. Triangulasi tidak bertujuan untuk membenarkan suatu fenomena yang ditemukan. Triangulasi akan memberikan penguatan pada data yang didapatkan, karena data dari informan bisa saja tidak sesuai dengan teori yang ada.

Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan pencarian ulang data kepada narasumber yang sama untuk pengecekan kredibilitas data yang didapat menggunakan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2016). Triangulasi data menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

3.10 Penyajian Data

Rencana penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. (Gunawan, 2013) Data yang diperoleh dan sudah dianalisis disajikan dalam bentuk teks, penulis akan menyajikan narasi dari subjek penelitian sebagai data penunjang.

3.11 Etika Penelitian

Kode etik adalah norma yang berlaku bagi kelompok tertentu sebagai dasar untuk bertindak atau melakukan sesuatu. Salah satu ciri profesi adalah bahwa dalam menyelenggarakan pekerjaan, penyandang profesi harus terikat pada kode Etik penelitian (Darwis, 2003). Menurut Milton, 1999; Notoatmojo (2012) ada 4 prinsip etika penelitian:

a. Menghormati harkat dan martabat manusia

Sebagai ungkapan peneliti menghormati harkat & martabat subjek penelitian yaitu dengan memberikan lembar persetujuan / inform consent

kepada pasien subjek penelitian. Setelah di berikan penjelasan, lembar 52 persetujuan / inform consent diberikan kepada pasien subjek penelitian. Jika subjek penelitian bersedia di teliti maka subjek penelitian akan menandatangani lembar persetujuan, namun jika subjek penelitian menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan menghormati haknya.

b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Setiap orang berhak untuk tidak memberikan apa yang diketahuinya kepada orang lain. Oleh sebab itu untuk menjaga kerahasiaan subjek penelitian, peneliti tidak mencantumkan namanya pada lembar pengumpulan data, cukup dengan memberikan inisial pada masing-masing lembar tersebut. Data yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan.

c. Justice (Keadilan) & inklusivitas (keterbukaan)

Dalam penelitian ini, peneliti selalu menjelaskan prosedur penelitian dan menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama.

d. Memperhitungkan manfaat & kerugian yang ditimbulkan selama penelitian

Peneliti berusaha meminimalkan dampak yang merugikan bagi subjek penelitian dengan menjalin komunikasi yang baik, rasa saling percaya antara peneliti dan subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan lembar daftar tilik. Penelitian ini tidak akan merugikan pasien dan di harapkan menimbulkan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan sikap dalam perawatan kolostomi.