

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang berupaya memberikan gambaran menggunakan kata-kata dan angka atau profil persoalan atau garis besar tahapan-tahapan guna menjawab pertanyaan, siapa, kapan, dimana dan bagaimana untuk tujuan dan kegunaan tertentu. (Hamzah, 2019). Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus dengan menggunakan data kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. (Syafnidawanty, 2020). Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil.

3.2 Populasi dan sampel penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Nurdin, M.Si, 2019)

Dalam penelitian ini populasinya adalah peserta JKN yang mendapat pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil periode bulan Januari – Februari dan petugas puskesmas yang melaksanakan pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil

3.2.2 Sampel

Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama yang menggambarkan dan dapat mewakili seluruh populasi yang diteliti. (LAB, 2022)

Tabel 3.1 Sampel

NO	Sampel	Alasan
1	Tiga pasien	Karena dari ketiga pasien tersebut sudah pernah mendapat pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil
2	Dua penanggung jawab	Karena mereka yang bertugas di pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil
3	Kepala Puskesmas	Karena berdasarkan peraturan bupati malinau No 71 Tahun 2018 tugas kepala puskesmas yaitu melaksanakan pencatatan, monitoring dan evaluasi terhadap akses, mutu dan cakupan pelayanan kesehatan.

3.3 Teknik Sampling

Sampling dalam penelitian kualitatif adalah pilihan penelitian meliputi aspek apa, dari peristiwa apa, dan siapa yang dijadikan fokus pada suatu saat dan situasi tertentu, karena itu dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian. Penelitian kualitatif umumnya mengambil sampel lebih kecil dan lebih mengarah ke penelitian proses dari pada produk dan biasanya membatasi pada satu kasus.

Pada penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive yang artinya pengerjaan penelitian membutuhkan pertimbangan dari peneliti sebelumnya yang salah dikutip oleh Mayrosa Bintang, Ivan Elisabeth Purba, Agnes Purba, Otniel Ketaren, Rinawati Sembiring (2022) dan E Deviana (2021).

Menurut Faizah (2011) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2022)

Variabel Bebas (Independen): Tangible, Reliable dan Responsiveness

Variabel Terikat (Dependen) : Kualitas

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Metode	Alat
1	Tangible	Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi	Wawancara Mendalam	Pedoman Wawancara
2	Reliable	Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.	Wawancara Mendalam	Pedoman Wawancara
3	Responsiveness	Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan	Wawancara Mendalam	Pedoman Wawancara

		<p>pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.</p>		
--	--	---	--	--

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai peneliti dalam proses pengumpulan agar pengumpulan data lebih mudah dan hasilnya lebih cermat, lengkap, dan konsisten. (Sitanggang, 2022)

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Neonatal Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan yaitu menggunakan metode pedoman wawancara.

3.7 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara. Adapun prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. Peneliti mengajukan permohonan izin meneliti ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bangkesbangpol)
2. Jika mendapat persetujuan dari Bangkesbangpol kemudian diberikan kepada Dinas Kesehatan (Dinkes)
3. Jika sudah disetujui oleh Dinkes kemudian peneliti dapat melakukan penelitian di Puskesmas yang akan diteliti
4. Peneliti akan melakukan wawancara ke tenaga keehatan dan para pasien
5. Jika informasi yang didapat telah cukup maka peneliti akan menganalisis dari informasi yang telah didapatkan

3.8 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pukesmas Bangil pada bulan Januari 2023 – Februari 2023

3.9 Analisa data Kualitatif

Analisis pada penelitian ini dengan cara melakukan wawancara kepada tenaga kesehatan dan pasien. Wawancara merupakan salah satu proses peneliti untuk mendapatkan informasi dengan cara melakukan tanya jawab atau bertatap

muka secara langsung kepada tenaga kesehatan dan pasiennya. Untuk mendapatkan informasi yang akurat peneliti dapat mempersiapkan hal hal berikut :

1. Siapa yang harus di *interview*, untuk memperoleh data yang kredibel maka *interview* harus dilakukan dengan *Know ledgeable Respondent* yang mampu menceritakan dengan akurat fenomena yang diteliti.
2. Bagaimana membuat informan mau bekerjasama, untuk merangsang pihak lain mau meluangkan waktu untuk di *interview*, maka perilaku pewawancara dan informen harus selaras sesuai dengan perilaku yang diterima secara sosial sehingga ada kesan saling menghormati. Selain itu, *interview* harus dilakukan dalam waktu dan tempat yang sesuai sehingga dapat menciptakan rasa tenang dan santai
3. Peneliti harus mampu meyakinkan bahwa identitas *informan* tidak akan pernah diketahui pihak lain kecuali peneliti dan informan itu sendiri.

Untuk tehnik analisa data pada penelitian ini peneliti mengumpulkan berbagai informasi yang telah didapatkan yang kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil.

Dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman. Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif

2. Reduksi data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara

sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang

3. Penyajian data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagianbagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir

3.10 Penyajian data

Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

Invalid source specified.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya yaitu dilakukan editing yang bertujuan untuk memeriksa kelengkapan data yang telah diperoleh sebelumnya serta mengoreksi jika terdapat kesalahan dalam pencatatan analisa. Selanjutnya yaitu penyajian data dengan cara memaparkan dalam bentuk bagan supaya dapat ditarik sebuah kesimpulan

3.11 Etika penelitian

Menurut Ethics and Qualitative Research, Hopf (2004) menjelaskan bahwa etika penelitian merupakan seperangkat aturan dan prinsip-prinsip etik yang

disepakati bersama terkait hubungan antara peneliti dan semua yang terlibat dalam proses penelitian. Pada penelitian ini dilaksanakan dengan prinsip etik sebagai berikut:

1. Melahirkan karya orisinal
2. Menjaga kebenaran dan manfaat serta informasi yang disebarkan sehingga tidak menyesatkan
3. Menulis secara cermat, teliti, dan tepat
4. Bertanggungjawab secara akademis atas tulisannya
5. Memberikan manfaat kepada masyarakat
6. Menjadi kewajiban penulis untuk mengikuti selingkung yang ditetapkan berkala yang dituju
7. Menerima saran-saran perbaikan dari editor berkala yang dituju
8. Menjunjung tinggi hak, pendapat atau temuan orang lain
9. Menyadari sepenuhnya untuk tidak melakukan pelanggaran ilmiah

Menurut Suryanto 2005 mengemukakan etika penelitian sebagai berikut :

1. *Fabrication*

Adalah mencatat dan mempresentasikan dalam berbagai format sesuatu data yang fiktif.

2. *Falsifications*

Adalah memanipulasi data atas prosedur penelitian atau percobaan untuk menghasilkan keluaran yang diharapkan atau menghindari hasil yang tidak dipahami.

3. *Plagiarism*

Menggunakan kata atau kata-kata gagasan, data atau hasil penelitian orang lain tanpa penghargaan kepada pemiliknya. Pencurian data atau gagasan lebih serius lagi karena hal ini tidak mungkin dilakukan tanpa disadari.

4. *Redundant (respetitive)*

Adalah pengulangan penerbitan sebagian atau semua yang sudah dipublikasikan sebelumnya, kecuali ada penelitian lanjutan dan ditemukan informasi baru.