

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menyajikan gambaran lengkap terkait dengan data penelitian atau dengan pendekatan secara deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menganalisis berupa kata-kata yang tertulis atau secara lisan seseorang sesuai dengan apa yang diamati oleh peneliti.⁵⁴

Ciri-ciri pendekatan kualitatif menurut Lexy Moleong sebagai berikut:

1. Sesuai dengan konteks dalam melakukan penelitian
2. Dalam penelitian kualitatif seorang narasumber menjadi sarana pengumpulan utama dalam penelitian
3. Suatu proses dalam penelitian menjadi hal yang penting karena dapat mengamati secara langsung
4. Sesuai dengan metode pendekatan kualitatif pengumpulan data berupa foto atau gambar, hasil dari wawancara bukan berupa angka atau angket⁵⁵
5. Penelitian bersifat deskriptif

⁵⁴ Imran Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasada, 1996), 13.

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), 4.

6. Dalam meneliti data cenderung secara induktif⁵⁶

Sedangkan jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus, yaitu melakukan suatu riset untuk mendalami, menyelidiki, dan meneliti secara rinci terhadap suatu latar atau satu orang subjek, satu keadaan, tempat menyimpan dokumen atau peristiwa yang terjadi di objek tersebut.⁵⁷

Penelitian dengan menggunakan pendekatan ini menekankan pada sebuah analisis suatu proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan fenomena yang diamati pada objek tersebut. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan kemampuan peneliti dalam pemahaman pada permasalahan yang dihadapi.⁵⁸

Dalam penelitian ini, studi kasus yang diteliti oleh peneliti tentang Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri.

2. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

Dalam hal ini kehadiran seorang peneliti dilapangan dirasa sangat penting dilakukan dan diperlukan agar hasil dari penelitian akan optimal. Karena dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang mana pendekatan ini diharuskan peneliti untuk terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dan wawancara terhadap

⁵⁶ Imron Arifin, *penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*,45.

⁵⁷ Ibid, 56.

⁵⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013),80.

narasumber atau informan dalam objek tersebut. Adapaun lokasi yang dituju untuk melakukan penelitian yaitu berlokasi di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri.

3. Sumber Data

Dalam hal ini, yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah hasil dari pengamatan dilokasi dan wawancara terhadap narasumber atau informan dan juga data tambahan data meliputi dokumen-dokumen pendukung dan yang lain sebagainya.⁵⁹

Sumber data disini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer yaitu sumber daya yang diperoleh peneliti hasil dari wawancara, pengamatan atau observasi yang didapat dari lokasi penelitian dan dari informan atau narasumber.⁶⁰ Sedangkan data skunder yaitu sebuah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada dalam bentuk yang sudah jadi, biasanya data tersebut sudah di publikasikan oleh pihak tertentu.⁶¹ Umumnya bentuk dari data sekunder ini seperti hasil penelitian atau jurnal yang sejenis, buku-buku dan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 114.

⁶⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), 62.

⁶¹ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2003), 42

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari lapangan dengan tujuan mendeskripsikan dan menjawab permasalahan-permasalahan yang ada di objek yang sedang diteliti. Dengan demikian peneliti menggunakan metode-metode pengumpulan data maka menggunakan metode:

1. Metode wawancara

Suatu metode komunikasi atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden dalam proses penelitian tanya jawab lisan secara langsung dengan peneliti. Dimana responden atau narasumber bertemu langsung dengan peneliti untuk mendengarkan informasi dan keterangan secara langsung.⁶²

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri. dalam metode ini peneliti akan membuat kerangka garis besar pokok-pokok diantaranya bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, keadaan lingkungan dan lain sebagainya. Dalam metode wawancara disini peneliti akan melakukan wawancara kepada pasien dan juga karyawan yang ada di Puskesmas tersebut.

2. Metode pengamatan atau observasi

Suatu proses yang tersusun dari berbagai prosen diantaranya yang menjadi garis besar proses pengamatan dan proses ingatan. Teknik ini

⁶² Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

digunakan apabila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan apabila responden yang diamati tidak besar. Teknik ini juga mengoptimalkan aktifitas mendengar, membaca, mencium, dan menyentuh peneliti saat melakukan kegiatan pengamatan secara rinci.⁶³

3. Metode dokumentasi

Dokumen merupakan suatu data atau fakta yang tersimpan dalam berbagai bentuk data dokumentasi. Teknik pengumpulan dokumentasi ini adalah upaya dalam memperoleh data, dokumen dan informasi tersimpan tentang permasalahan yang sedang diteliti. Data-data yang tersedia bisa dalam bentuk jurnal, buku, foto, surat laporan, peraturan, catatan harian, biografi simbol dan data lainnya yang tersimpan. Dokumen bersifat tak terbatas sehingga peneliti dapat mengetahui hal-hal yang pernah terjadi sebagai penguat data observasi dan wawancara yang sudah dilakukan sehingga dapat memeriksa keabsahan suatu data, membuat interpretasi, dan penarikan kesimpulan.⁶⁴

5. Analisis Data

Menurut Sugiyono, Analisis data adalah suatu proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan menyusun dan menguraikan data ke dalam beberapa kategori-kategori yang sesuai dengan

⁶³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: alfabeta, 2011), 145.

⁶⁴ Rully Indrawan, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), 139.

data yang didapat agar memudahkan pembaca dan peneliti untuk memahaminya.⁶⁵

Menurut Metthew dan Michael dalam analisis dibagi menjadi tiga alur kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data adalah suatu kegiatan atau proses dalam merangkum hal-hal yang penting atau pokok dengan menyederhanakan data-data mentah atau data-data yang diperoleh peneliti ketika melakukan penelitian di objek tersebut.
2. Penyajian data adalah proses penyajian data dengan menyusun informasi hasil observasi di lapangan agar data yang diperoleh tersusun secara terstruktur dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan adalah dengan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh hasil dari penelitian.⁶⁶ Pada awalnya kesimpulan dapat berubah atau masih bersifat sementara sesuai dengan data awal yang diperoleh, namun jika pada awal kesimpulan sudah tersusun data-data yang menjadi bukti *konkret* dan valid sesuai dengan apa di lapangan maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan menjadi kesimpulan yang *kredibel* atau sudah teruji.⁶⁷

⁶⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 335.

⁶⁶ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16-19.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 343.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk mengukur tingkat kredibilitas atau kepercayaan hasil penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk membuktikan bahwa hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan atau objek tersebut. Untuk menetapkan kredibilitas data tersebut maka dapat dilakukan dengan berikut:

- a. Waktu penelitian atau keikutsertaan peneliti lebih lama. Keikutsertaan peneliti dilapangan dirasa penting agar mengetahui fakta dilapangan, jika data yang diperoleh sebelumnya belum cukup maka peneliti bisa memperpanjang waktu penelitian.
- b. Observasi atau pengamatan yang mendalam
- c. Triangulasi, yakni pengecekan data yang diperoleh dengan data yang sudah ada untuk dimanfaatkan sebagai pembanding.⁶⁸

7. Tahap-tahap penelitian

Ada beberapa tahap dalam hal ini:

1. Tahap pra-lapangan atau sebelum lapangan

Dalam tahap ini peneliti harus memperhatikan beberapa hal yakni melakukan observasi awal, mengurus izin observasi diobjek tersebut, menghubungi objek observasi, observasi keabsahan data yang dibutuhkan, konsultasi perkara penelitian, seminar proposal.

⁶⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 178

2. Tahap pekerja lapangan

Peneliti melakukan pengumpulan data-data dan dokumen-dokumen sesuai dengan fakta di lapangan.

3. Tahap analisis data

Dalam tahap ini peneliti melakukan pengecekan tentang keabsahan atau kebenaran data yang diperoleh peneliti ketika melakukan wawancara dan observasi di lapangan.

4. Tahap penulisan laporan

Dalam penulisan laporan, peneliti harus menyusun data yang sudah *konkret* untuk dijadikan sebuah laporan penelitian yang baik sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.⁶⁹

⁶⁹ Ibid, 178.