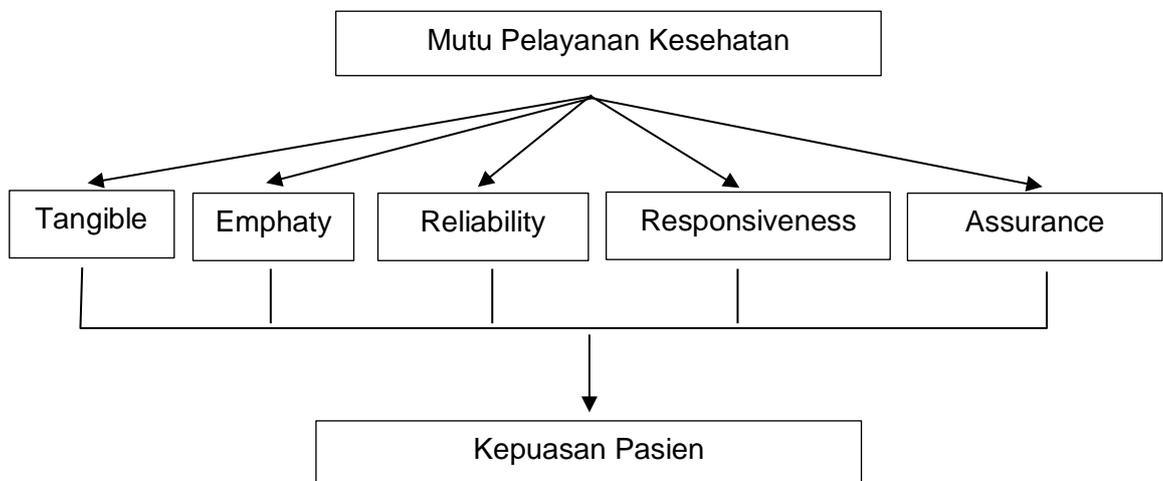


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah :



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**

#### B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu tentang mutu pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat dimensi yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

#### C. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif yang bersifat fenomenologi. Penelitian jenis ini digunakan untuk

menggambarkan suatu keadaan dalam fenomena saat ini dan memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu (Moleong, 2000).

Pendekatan ini di pilih sebagai upaya untuk menggali secara mendalam tentang apa yang dilihat dan sudut pandang keluarga yang telah memberikan perawatan pada pasien. Metode kualitatif sesuai untuk menguraikan suatu pengalaman yang dipersepsikan secara terperinci dengan jumlah sampel sangat kecil (Moleong, 2000).

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang di teliti (Arikunto, 2002). Sampel dalam penelitian kualitatif disebut objek penelitian dan informan. (Porse, 1987) dan (Morse, 1994) dalam (Maleong, 2007) mengidentifikasi bahwa untuk penelitian kualitatif diperlukan informan minimal 5-10 orang. Peneliti menetapkan informan dengan dasar alasan di puskesmas Bungursari terdapat 5 Bed (Kasur rawat inap). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* sampling, yaitu pengambilan sampel secara *purposive* didasarkan pada suatu pertimbangan yang di buat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2002).

Peneliti menetapkan informan dengan cara memilih informan di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga informan tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah di kenal sebelumnya. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah keluarga khususnya orang tua (ibu atau bapak), suami atau istri, dan anak yang telah ikut terlibat dalam memberikan perawatan langsung pada klien atau anggota keluarga

dalam masa pengobatan dan selesai pengobatan kurang dari satu tahun di rumah, serta dapat berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik, sehat jiwa dan bersedia menjadi responden, perawat dan kepala puskesmas. Dengan rincian 3 pasien, 1 perawat, 1 Kepala Puskesmas

### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara mengenai kualitas pelayanan pada pasien dengan kisi-kisi pedoman wawancara sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabel Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Kisi-kisi
1	Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari
2	Apakah sangat mengesankan kondisi fisik di Puskesmas Bungursari
3	Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari
4	Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, bagaimana tanggapannya
5	Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap
6	Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap
7	Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya
8	Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap.

### F. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Memilih responden / Informan

2. Melakukan perkenalan, membina hubungan saling percaya, menjelaskan maksud dan tujuan penelitian
3. Menyerahkan lembar persetujuan menjadi informan dan diisi sendiri oleh responden.
4. Menyerahkan kuesioner yang berisi karakteristik (identitas) informan
5. Pengaturan tempat dan waktu wawancara, setelah informan bersedia menjadi informan.
6. Kegiatan wawancara dilakukan secara langsung dengan mengambil format wawancara yang akan ditulis langsung oleh peneliti
7. Pengolahan hasil wawancara dilakukan dengan membuat salinan hasil wawancara dengan informan ke dalam bentuk catatan.
8. Klarifikasi untuk mendapatkan informasi tentang hal yang dipersoalkan sebelumnya dari hasil catatan yang dibuat pewawancara kepada informan
9. Melakukan revisi yang disusun dari hasil catatan dan klarifikasi informan
10. Kajian isi, diperlihatkan kepada informan kembali setelah dilakukan revisi untuk mendapatkan kesimpulan terakhir dari hasil wawancara.

#### **G. Proses Wawancara**

Sebagai langkah awal untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, pertama-tama melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada pihak Puskesmas untuk memberikan informasi mengenai wawancara yang akan dilakukan dan meminta data, kemudian peneliti melakukan seleksi terhadap keluarga dengan anggota keluarga yang dirawat inap berdasarkan kriteria informan dan sebagai tindak lanjut peneliti mendatangi beberapa keluarga dan menjelaskan tujuan

dari wawancara yang akan di lakukan untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memberikan petunjuk tentang bagaimana dan dalam keadaan apa mereka dapat memberikan jawabannya.

Setelah responden memahami tujuan dari wawancara yang akan dilakukan, selanjutnya responden memahami dan bersedia untuk berperan serta dalam penelitian ini, responden di minta persetujuannya dengan menandatangani surat persetujuan responden dan kesediaan sebagai responden dalam wawancara. Kemudian berdasarkan kesepakatan antara peneliti dan responden, maka di tentukan waktu dan tempat untuk dilaksanakannya wawancara.

Tahapan yang dapat digunakan dalam wawancara adalah:

1. Menentukan jenis wawancara yang akan digunakan. Dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur. Buatlah dan ajukan pertanyaan yang sangat terbuka.
2. Merencanakan item pertanyaan dengan baik sehingga pelaksanaan akan lebih efisien. Karena maksud utamanya adalah mengkonstruksi peristiwa masa lalu, pewawancara hendaknya jangan menginterupsi. Jika informan diam itu bermanfaat untuk memberi kesempatan kepada terwawancara untuk mengingat pengalaman yang dulu diperankan.
3. Menggunakan sarana tape recorder atau sarana untuk merekam suara yang informan.

4. Mengatur waktu dengan baik agar pelaksanaan wawancara dapat berjalan dengan efektif dan jika perlu dapat dilakukan tatap muka lebih dari satu kali sesuai dengan keperluan penelitian (Kriswanto, 2008).

Dalam proses penelitian ini peneliti menggunakan petunjuk umum wawancara tak terstruktur dengan menggunakan pertanyaan terbuka, di mana informan diberikan kebebasan seluas-luasnya untuk menjelaskan pengalamannya secara terperinci dan jelas. Selain itu petunjuk umum wawancara atau pedoman wawancara juga berguna untuk mempermudah pelaksanaan wawancara di mana apabila informan bingung dalam meneruskan pembicaraan maka peneliti membantu informan dengan memberikan pertanyaan lain yang dipahami oleh informan (pedoman wawancara yang digunakan terlampir).

Waktu yang direncanakan untuk pelaksanaan wawancara adalah tiga kali pertemuan dengan selang waktu tiap pertemuan 15-20 menit dengan rincian lima menit pertama pembukaan, 15 menit selanjutnya mengarah pada diskusi mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan lima menit terakhir mengakhiri percakapan dengan mengucapkan salam dan terima kasih sebagai penutup. Selama wawancara berlangsung peneliti melakukan observasi terhadap respon informan serta melakukan pencatatan data-data penting hasil wawancara dan observasi di lapangan kemudian di buat catatan lapangan. Catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang di dengar, di lihat, di alami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap

data dalam penelitian kualitatif (Bogdan dan Bilen : Moleong, 2000). Catatan lapangan ini berguna untuk melakukan analisa data.

## **H. Analisa Data**

Analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Patton 1980: dalam Moleong, 2000).

Analisa data dilakukan untuk pengalaman hidup adalah dengan cara menggunakan analisa data menurut Georgi dalam (Crotty, 1996). Tahapan analisa data tersebut adalah sebagai berikut:

- (1) Hasil wawancara dibuat rekapitulasi untuk memperoleh pemahaman secara keseluruhan.
- (2) Membaca rekapitulasi secara berulang dengan merenungkan isi dari rekapitulasi tersebut
- (3) Mengidentifikasi tema yang muncul dan setiap rekapitulasi tersebut.
- (4) Mengelompokkan, menjelaskan pernyataan-pernyataan yang relevan dengan tema yang muncul.
- (5) Merenungkan tema yang muncul dengan isi dan keseluruhan hasil wawancara.
- (6) Menuliskan tema yang muncul dengan mengilustrasikan sesuai dengan pernyataan klien,
- (7) Melakukan validasi dengan cara menyampaikan tema yang muncul kepada responden yang bersangkutan untuk meminta klarifikasinya,

klarifikasi tema yang muncul dikatakan valid jika tema tersebut telah di analisa dengan disetujui oleh pembimbing. Menurut (Winston, 2000) studi kasus merupakan strategi penelitian yang bersifat triangulasi. Triangulasi tersebut meliputi triangulasi data, penyelidikan, teori, dan metodologi. Oleh karenanya, pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Pemeriksaan keabsahan data lain, seperti yang direkomendasikan oleh Moleong (2001) dilakukan dengan cara: (1) uraian rinci, (2) kecukupan referensial dan (4) auditing.

#### **I. Penyajian Data**

Dalam penelitian kualitatif ini data disajikan dalam bentuk deskriptif. Pada penyajian data ini kerahasiaan informan di jamin dengan cara menyebutkan identitas informan dan hanya menyebutkan inisial informan.