

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Fatihudin(2012:125) metode kualitatif adalah data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya lengkap.

Menurut Kaelan (2012: 5) metode kualitatif adalah:

“memiliki sifat holistik, yaitu penafsiran terhadap data dalam hubungannya dengan berbagai aspek yang mungkin ada.”

Sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu di bidang kesehatan sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Jadi peneliti ini berusaha menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas dukuh kupang surabaya. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka bentuk penelitian yang tepat adalah penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan, menentukan, menafsirkan dan menganalisa data yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya yang berlokasi di kelurahan Dukuh Kupang, Kecamatan Dukuh Pakis Pemerintah Kota Surabaya.

Pilihan Lokasi ini didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Puskesmas dukuh kupang merupakan salah satu Puskesmas yang baru saja diresmikan menjadi Puskesmas rawat inap bersalin
- 2) Tersedianya data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian terhadap pelayanan jasakesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang
- 3) kemudahan peneliti dalam melakukan penelitian karena peneliti merupakan petugas di Puskesmas tersebut.

C. Sumber Data

Dalam hal ini sumber data yang digunakan oleh peneliti berasal dari data-data pedoman pelaksanaan pelayanan yang ada di Puskesmas dan buku-buku penunjang lainnya yang sesuai dengan topik bahasan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2009: 72) wawancara adalah :

“ Merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Dalam hal ini yang penulis yaitu melakukan wawancara langsung dengan: (1) Kepala Puskesmas tentang bagaimana tatakelola pelayanan jasakesehatan di Puskesmas,(2)wawancara dengan penanggungjawab sub unit upaya kesehatan perorangan bagaimana cara tata kelola di unit -unit rawat jalan dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di puskesmas,(3) wawancara dengan penanggung jawab dan petugas pelayanan unit - unit rawat jalan,bagaimana penerapan dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di puskesmas. Proses wawancara dalam

penelitian ini dilakukan dengan alat pandu wawancara antara lain seperti prosedur pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keadaan lingkungan Puskesmas, sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan sebagainya.

2) Observasi

Menurut Kaelan (2012: 101) Observasi adalah :

“Suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung, untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan ke dalam penelitian.”

Dalam observasi disini penulis mengamati langsung mengenai keadaan lingkungan puskesmas , fasilitas kesehatan maupun umum yang ada pada puskesmas, dan melihat bagaimana tata cara pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pelayanan pemeriksaan di Puskesmas Dukuh Kupang.

Objek Observasi :

Tabel 3.1 : Objek Observasi

Rumusan Masalah	Kegiatan / kejadian yang diamati
1. Bagaimana <i>Good Corporate Governance</i> di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya?	<p>1. Aturan hukum : mengamati aturan hukum yang berlaku</p> <p>2. Transparansi : mengamati petugas pelayanan dalam memberikan informasi kesehatan meliputi administrasi, tarif pelayanan, dan jadwal pelayanan</p> <p>3. Daya tanggap : mengamati keadaan</p>

	<p>lingkungan puskesmas meliputi kenyamanan, berbersihan, dan keamanannya</p> <p>4. Berkeadilan : mengamati prosesnya pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien</p> <p>5. Akutabilitas : mengamati keadaan sarana dan prasarana yang ada.</p>
<p>2. Bagaimana pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang ?</p>	<p>1. Aturan hukum : mengamati bagaimana pelaksanaan aturan hukum yang ada.</p> <p>2. Transparansi : mengamati bagaimana keterbukaan dalam memberikan informasi pelayanan yang meliputi : administrasi, tarif pelayanan, jadwal pelayanan yang ada.</p> <p>3. Daya tanggap : mengamati bagaimana respon petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>4. Berkeadilan : mengamati bagaimana petugas dalam memperlakukan pasien yang berobat.</p> <p>5. Akutabilitas : mengamati bagaimana petugas dalam memberikan tanggung</p>

	jawab pelayanan yang ada.
3 Bagaimana Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> dalam pelayanan jasakeshatandi Puskesmas Dukuh Kupang?	<p>1. Aturan hukum : mengamati sejauh mana aturan hukum yang telah di terapkan.</p> <p>2. Tranparansi : mengamati sejauh mana keterbukaan informasi yang disampaikan.</p> <p>3. Daya tanggap : mengamati sejauh mana respon dalam memberikan pelayanan yang di berikan.</p> <p>4. Berkeadilan : mengamati bagaiman keadilan yang sudah di berikan ke pasien.</p> <p>5. Akutanbilitas : mengamati bagaimana tanggung jawab yang di berikan atau di terapkan dalam pelayanan yang ada.</p>

3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2008: 82) dokumen adalah:

“Merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya menumental dari seseorang lainnya. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, film, video, CD, DVD, cassette, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni, karya lukis, patung, naskah, tulisan, prasasti dan lain sebagainya.”

Data dokumentasi dikumpulkan berdasarkan permasalahan penelitian dalam hal ini adalah dokumen terkait dengan (1) Aturan hukum; (2) Transparansi; (3) Daya tanggap; (4) Berkeadilan; (5) Akuntabilitas.

Objek Dokumen

Tabel 3.2 : Objek Dokumentasi

Rumusan Masalah	Objek Dokumen
1. Bagaimana <i>Good Corporate Governance</i> di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya?	<p>1. Aturan hukum : Data - data tentang aturan /hukum yang ada.</p> <p>2. Tranparansi : Data - data tentang SOP puskesmas dan data tentang kebijakan yang diterapkan.</p> <p>3. Daya tanggap : Data – data tentang SOP puskesmas dan data tentang kebijakan yang diterapkan</p> <p>4. Berkeadilan : Data – data tentang SOP puskesmas dan data tentang kebijakan yang diterapkan</p> <p>5. Akutanbilitas : Data – data tentang SOP puskesmas dan data tentang kebijakan yang diterapkan.</p>
2. Bagaimana pelayanan jasakesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang ?	<p>1. Aturan hukum : Data – data aturan hukum yang ada</p> <p>2. Tranparansi : Data jumlah pengaduan</p>

	<p>pasein yang ada dan data penghargaan atau prestasi yang dimiliki puskesmas</p> <p>3. Daya tanggap : Data jumlah pengaduan pasein yang ada dan data penghargaan atau prestasi yang dimiliki puskesmas</p> <p>4. Berkeadilan : Data jumlah pengaduan pasein yang ada dan data penghargaan atau prestasi yang dimiliki puskesmas</p> <p>5. Akuntabilitas : Data jumlah pengaduan pasein yang ada dan data penghargaan atau prestasi yang dimiliki puskesmas</p>
<p>3 Bagaimana Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> dalam pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang?</p>	<p>1. Aturan hukum : -</p> <p>2. Transparansi : Data kunjungan pasien dan data peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas</p> <p>3. Daya tanggap : Data kunjungan pasien dan data peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas</p> <p>4. Berkeadilan : Data kunjungan pasien</p>

	<p>dan data peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas</p> <p>5. Akutabilitas : Data kunjungan pasien dan data peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas</p>
--	---

E. Validitas Data

Menurut Moleong (2000:178) Validitas data adalah “Data untuk menjamin validas data yang akan diperoleh dalam penelitian ini maka peningkatan validitas akan di lakukan secara triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan keabsahaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.” Sedangkan Menurut Sugiyono(2010: 117) Validitas adalah “Derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.”

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa validitas data merupakan penelitian yang digunakan untuk menjamin apakah data yang diteliti sudah tepat atau belum. Dengan demikian data yang diperoleh dari sutau sumber akan di kontrol oleh data yang sama dari sumber yang berbeda. Dalam hal ini peneliti melakukan pemeriksaan kebenaran data yang diperoleh dari data yang ada di puskesmas setelah itu malakukan pengecekan langsung di lapangan apakah data yang ada sudah dilakasakan dengan baik atau belum.

F. Analisis data

Setelah dilakukannya proses pengumpulan data, maka peneliti selanjutnya akan melakukan analisis data. Menurut Kaelan (2012 :176) proses analisis data dapat dilakukan dengan cara berikut ini

1) Reduksi data

Adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal – hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan penelitian dapat dilakukan.

2) Klasifikasi data

Mengelompokkan data-data berdasarkan ciri khas masing-masing berdasarkan objek formal penelitian.

3) Display data

Merupakan proses yang sistematis untuk menuju pada proses konstruksi teoretis, karena dengan dilakukannya proses analisis display data, maka dapat diketahui hubungan antar unsur satu dengan lainnya.