

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI yang beralamatkan di Gedung Unit Pelayanan Kesehatan Jalan Gatot Subroto, Senayan, Jakarta Indonesia. Peneliti memilih tempat tersebut karena fenomena yang terjadi di sana seperti antrean proses pelayanan yang lebih lama jika jumlah pasien yang datang melebihi kapasitas pelayanan, dokter spesialis yang kurang lengkap, serta terdapat petugas yang memberikan pelayanan yang kurang ramah dalam melayani. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI menerapkan pelayanan prima.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2024 sampai dengan Desember 2024, yaitu selama sepuluh bulan. Bersamaan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), peneliti melakukan observasi. Saat peneliti melaksanakan kegiatan PKL, peneliti menemukan beberapa masalah yang ada dalam Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI, terutama pada sikap petugas pelayanan yang kurang ramah dan kurangnya SDM sehingga seringkali menyebabkan antrean yang cukup lama. Maka dari itu,

peneliti ingin meneliti pelayanan prima yang diterapkan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian										
	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	
Observasi											
Pengajuan Judul Penelitian											
Penyebaran Kuesioner Pra-Riset											
Pengumpulan Data dan Wawancara											
Penyusunan Proposal											
Analisis Data											
Penyusunan Hasil Penelitian											

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

B. Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metodologi kualitatif yaitu dengan penelitian ini berupaya memahami berbagai fenomena yang dialami partisipan penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Dengan menggunakan beberapa teknik yang bersifat natural, penelitian ini akan mendeskripsikan fenomena ini secara verbal di lingkungan alami (Rusandi & Rusli, 2021).

Studi kasus menurut Assyakurrohim et al. (2022) adalah fenomena tertentu (Kasus) dipelajari dalam waktu dan kegiatan tertentu (*Event*, program, proses, institusi, atau kelompok sosial).

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dan sampel penelitian yang digunakan peneliti dijelaskan di bawah ini:

1. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer sebagai sumber data. Menurut Sugiyono dalam Hazni et al. (2023), informasi yang dikumpulkan langsung dari wawancara dengan peserta studi yang telah dipilih sebagai sumber data penelitian disebut sebagai data primer. Data primer berasal dari sumber internal, seperti pengamatan secara langsung, proses pelaksanaan observasi, dan lainnya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini melalui informan penting (*Key informan*) yang dipilih secara acak yaitu pasien dan petugas pelayanan yang ada di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI dengan menanyakan langsung menggunakan teknik wawancara.

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampling yang peneliti gunakan adalah *simple random sampling*. Menurut Sutja dan kawan-kawan dalam Karimah et al. (2022), teknik *simple random sampling* memungkinkan setiap populasi untuk diambil sebagai sampel tanpa membedakan karakteristiknya.

Berdasarkan teori tersebut, peneliti mengambil Empat sampel yang memiliki keterkaitan langsung dengan judul penelitian diambil untuk dianalisis. Sampel-sampel ini memberikan informasi penting yang dapat menegaskan, memperluas, atau memperdalam pemahaman terkait topik yang diteliti. Peneliti memilih total empat sampel untuk mendukung kajian

ini karena minimal ada satu sampel atau lebih dalam desain penelitian studi kasus. Teori yang digunakan didasari oleh pemilihan empat sampel tersebut yang telah ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2 Rules of thumb for Qualitative Sample Size

<i>Basic Study Type</i>	<i>Rule of Thumb</i>
<i>Ethnography</i>	<i>30-50 interviews</i>
<i>Case Study</i>	<i>At least one, but can be more</i>
<i>Phenomenology</i>	<i>Six participants</i>
<i>Grounded Theory</i>	<i>30-50 interviews</i>
<i>Focus Groups</i>	<i>Seven to ten per group or more groups per each strata of interest</i>

Sumber: Njie & Asimiran (2014)

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang dipilih peneliti sangat mempengaruhi untuk mendapatkan dan mengumpulkan informasi (Daruhadi & Sopiati, 2024). Penelitian ini menggunakan data primer saja untuk teknik pengumpulan datanya. Berikut merupakan penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang peneliti digunakan.

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, di mana peneliti melihat langsung fenomena atau objek yang diteliti. Menurut Hardani dalam Ariyanti et al. (2022), observasi adalah metode pengumpulan data di mana aktivitas, perilaku, atau fenomena yang sedang berlangsung diamati secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara digunakan peneliti untuk berbicara dengan responden secara langsung. Menurut Sugiyono dalam Ariyanti et al. (2022),

wawancara adalah ketika dua orang berkumpul untuk berbagi ide dan informasi melalui tanya-jawab. Dalam proses ini, mereka saling bertukar pikiran untuk memperluas pemahaman mereka tentang topik tertentu.

c. Dokumentasi

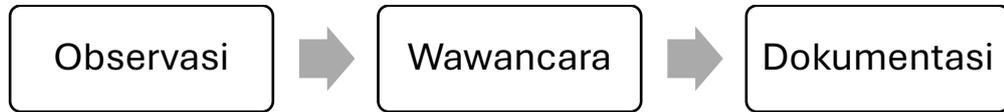
Dokumentasi, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen atau catatan yang terkait dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono dalam Ariyanti et al. (2022), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. Studi dokumen menambahkan penelitian kualitatif yang menggunakan metode observasi dan wawancara.

E. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif tidak hanya memberikan data, melainkan juga memberikan deskripsi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang divalidasi dengan triangulasi. Untuk dapat dipertanggungjawabkan, informasi penelitian yang didapatkan harus diuji keabsahan dari informasi tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan hal tersebut adalah metode triangulasi (Alfansyur & Mariyani, 2020). Triangulasi mengurangi ketidakkonsistenan yang muncul selama proses pengumpulan dan analisis data dengan memastikan bahwa data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai perspektif adalah akurat (Ardianingtyas et al., 2020).

Penelitian ini perlu dipastikan bahwa informasi yang dibutuhkan akurat serta mendapatkan pandangan dari kedua belah pihak, peneliti mendapatkan sumber data dari pasien dan juga petugas medis. Selain itu, metode triangulasi dicapai dengan melakukan observasi, wawancara, dan mengumpulkan catatan

yang relevan dengan data penelitian, seperti yang ditunjukkan dalam sketsa berikut:



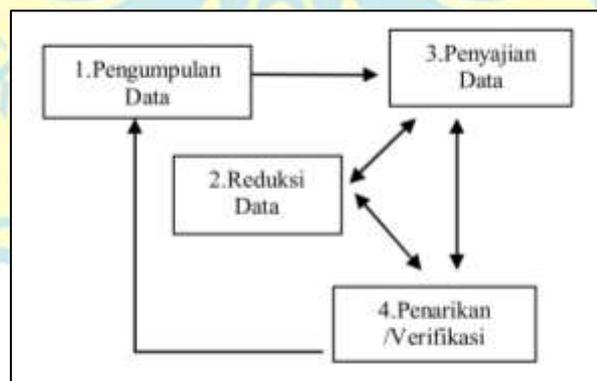
Gambar 3.1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Zulfirman (2022), model analisis data interaktif terdiri dari tiga tahap utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam analisis data kualitatif, ketiga tahap ini harus ada karena hubungan mereka harus dibandingkan secara berkelanjutan untuk menentukan jalan dan isi penelitian.

Grafik berikut menunjukkan pola analisis interaktif yang diusulkan oleh Miles dan Huberman.



Gambar 3.2 Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berikut adalah keterangan gambar di atas:

1. Pengumpulan Data

Seluruh informasi yang dikumpulkan melalui pengumpulan data memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan dan menentukan tindakan berikutnya (Zulfirman, 2022). Pengumpulan data dapat dimulai jika proses wawancara dan observasi telah dilakukan. Semua data yang diperoleh di lokasi penelitian seperti observasi, wawancara, dan analisis akan peneliti gunakan untuk pengumpulan data dengan melibatkan pasien maupun petugas medis yang ada saat itu.

2. Reduksi Data

Setelah mendapatkan berbagai data di lokasi penelitian, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan reduksi data. Reduksi data adalah proses seleksi, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan berbagai informasi yang mendukung data penelitian sebelum dicatat. Pada dasarnya, ini adalah tahap dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan, dan memperjelas informasi dengan menghilangkan informasi yang tidak relevan. Proses ini digunakan untuk membuat data lebih fokus, lebih mudah dipahami, dan lebih dapat dipertanggungjawabkan (Zulfirman, 2022).

Peneliti mengurangi data dengan menentukan dan menyortir informasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu mengolahnya agar lebih bermakna. Dengan demikian, data yang telah direduksi

memberikan gambaran yang lebih jelas, yang memudahkan peneliti untuk mengumpulkan informasi tambahan atau melakukan pencarian tambahan jika diperlukan.

3. Penyajian Data

Apabila tahap reduksi data telah selesai, maka tahap selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data akan membantu peneliti memahami situasi yang terjadi dan menggunakan pemahaman mereka untuk merencanakan tahap selanjutnya. Data dapat disajikan dalam bentuk ringkasan, grafik, atau format lainnya, dan digunakan untuk mendukung pengambilan kesimpulan dalam penelitian kualitatif. Proses penyajian data dikenal sebagai penyajian data (Zulfirman, 2022).

4. Verifikasi atau Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah sementara dan dapat berubah saat lebih banyak bukti ditemukan pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sidiq & Choiri, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data yang telah dianalisis dan dicek kembali untuk menghasilkan bentuk penegasan berdasarkan bukti yang ditemukan di lokasi penelitian.