

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran mengenai suatu fenomena secara terperinci dan memusatkan perhatian pada masalah yang bersifat aktual yang bertujuan untuk memberikan pemahaman secara lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2021:18), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang merupakan bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif serta fenomena-fenomena yang terjadi di tengah-tengah masyarakat yang berkaitan dengan peran profesionalitas pegawai terhadap kepuasan pasien

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai faktor untuk memperdalam penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini yang dimaksud adalah Strategi Puskesmas Rawat Inap Kemiling Dalam meningkatkan kepuasan pasien menggunakan tipe-tipe strategi menurut Quinn yakni dilihat dari:

1. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi merupakan bentuk untuk mencapai atau merealisasikan keinginan atau cita-cita bersama dari tiap anggota organisasi untuk mendapatkan keuntungan dan keberhasilan dari tujuan organisasi serta untuk mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan pribadi untuk mencapai tujuan bersama.

2. Kebijakan Organisasi

Kebijakan organisasi merupakan kajian yang merujuk pada proses pembuatan keputusan penting organisasi untuk mencapai target sasaran yang sudah direncanakan.

3. Program Organisasi

Aksi utama organisasi merupakan turunan dari sebuah kebijakan organisasi yang nantinya akan diadakan kegiatan kerja yang sudah direncanakan dan sudah dirancang sesuai dengan kesepakatan bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Program dalam suatu organisasi dibuat secara terarah, sebab akan menjadi pegangan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan suatu organisasi. Program kerja dibuat berdasarkan atas kerangka yang telah disusun secara matang

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Kemiling yang dimulai dari tanggal 13 Oktober 2023 dimana titik pengambilan data penelitian tentang Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3.4 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat pertama kalinya melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku dan materi tertulis yang relevan dengan tujuan penelitian. Data sekunder ini juga biasa disebut data yang diperoleh dari sumber kedua melalui dokumentasi lembaga.

1. Jenis Data

Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber atau informan pada objek/lokasi penelitian. Data Primer dalam penelitian ini yaitu Informan Pihak Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling, serta Stakeholder-stakeholder atau lembaga lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu data tentang jumlah pegawai puskesmas. Selain itu, terdapat data-data lainnya yang mengenai Puskesmas rawat inap kemiling.

3.5 Informan Penelitian

Informan yaitu orang-orang yang paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih adalah yang dianggap relevan dalam memberikan informasi mengenai Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien, Penulis menentukan 3 informan, yaitu Kepala Puskesmas Rawat Inap Kemiling, Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling, Masyarakat Kemiling yang pernah menerima fasilitas layanan Puskesmas Rawat Inap Kemiling.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara natural setting (kondisi yang alamiah), bahwa dalam metode ini peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi mengenai suatu masalah tertentu, atau bertukar ide melalui tanya jawab, sehingga penulis bisa mendapatkan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara penulis akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai situasi dan fenomena yang terjadi di lapangan, yang dimana hal ini tidak bisa ditentukan melalui observasi.

Dalam melakukan wawancara penulis menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan dan mencatat apa yang dikemukakan informan. Penulis melakukan tanya jawab dengan informan yang berkaitan dengan Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

2. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian. Observasi adalah instrument yang dipakai untuk melaksanakan pengamatan langsung mengenai fenomena yang ada rangkaian dengan masalah yang bakal membahas dalam penelitian ini. Dari segi teknik perwujudan penumpukan data observasi. Dalam penelitian ini penulis jugaturut sebagai participant observation yang dimana penulis mengobservasi kegiatan Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam Meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berupa gambar, tulisan atau karya-karya seseorang. Dengan dokumentasi penulis dapat mendapatkan data-data atau dokumen-dokumen yang dapat mendukung terhadap penelitian. Yang dimana, penulis mengumpulkan data seperti arsip-arsip Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan

3.7 Teknik Pengolahan Data

Adapun kegiatan dalam pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing Data

Editing data adalah kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjaminvaliditasnya serta dapat segera dipersiapkan pada proses selanjutnya. Dalam proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancaradan memilah serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penulisan. Mengolah kegiatan observasi, yaitu peneliti mengumpulkan data-datayang menarik dari hasil pengamatan sehingga dapat ditampilkan dengan baik.

2. Intepretasi Data

Peneliti memberikan jabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini dilakukan dengan menggabungkan hasil analisis data yang diperoleh dengan dibedakan berdasarkan kriteria, pertanyaan ataupun hal khusus lainnya. Pelaksanaanintepretasi dilakukan dengan memberikan penjelasan berupa kalimat yang bersifat narasi dan deskriptif. Data yang telah memiliki makna akandilakukan analisis data.

3.8 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien, maka mengenai hal tersebut akan di kemukakan disini mengenai analisis data yang bertujuan untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Setelah mengadakan observasi, penulis mengumpulkan data-data yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi atau sumber yang lain yang terkait dengan Strategi. Pada pengumpulan data dan analisis data secara praktiknya tidak mudah dipisahkan, keduanya dikerjakan bersamaan. Penulis mengumpulkan data dengan cara mengedit data.

Penulis memberikan tanda tertentu pada data yang di dapatkan di lapangan, dan dikelompokkan serta mengklarifikasikan data dengan cara mengadakan seleksi data yang terkumpul sesuai dengan sumber data masing-masing, kemudian penulis menyimpulkan data yang didapatkan sehingga hasil penelitian mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.