

**PENGARUH KINERJA DAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAMPANG PRAPATAN JAKARTA
SELATAN**



NAMA : BINTANG SAFUTRA

NPM : 2456041028

KELAS : MANDIRI B

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena mengenai pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan melalui pengamatan, wawancara, dan analisis data secara deskriptif.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah pada pelaksanaan kinerja dan profesionalisme pegawai serta pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Adapun rincian fokus penelitian:

1. Bagaimana bentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Bagaimana persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima.

3.3 Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu:

1. Data primer, memberikan gambaran nyata mengenai situasi pelayanan, perilaku pegawai, serta pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Data ini diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi terhadap pegawai serta pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.
2. Data sekunder, diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan instansi, data profil puskesmas, arsip kegiatan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data ini digunakan sebagai pelengkap dan pembanding terhadap hasil temuan data primer agar analisis menjadi lebih objektif dan menyeluruh.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui secara mendalam masalah yang diteliti. Informan terdiri dari:

1. Pegawai Puskesmas Mampang Prapatan, baik tenaga medis maupun non-medis.
2. Pasien yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan.
3. Kepala atau penanggung jawab puskesmas, sebagai informan kunci yang memahami kebijakan pelayanan.

Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal, namun disesuaikan hingga data yang diperoleh mencapai kecukupan data, yaitu ketika informasi yang diberikan oleh informan sudah dianggap cukup menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Puskesmas Mampang Prapatan untuk mengamati perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, interaksi antara pegawai dan pasien, serta situasi lingkungan kerja. Observasi ini membantu peneliti memahami situasi nyata yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara. Tujuannya untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan pegawai serta pasien mengenai kinerja, profesionalisme, dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap ini membantu peneliti menyingkirkan data yang tidak penting dan menyoroti temuan utama.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks agar memudahkan peneliti dalam melihat pola dan hubungan antar variabel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan di lapangan dan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian untuk menjamin keaslian data.

3.7 Uji Keaslian Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu:

1. Kredibilitas (Credibility) upaya memastikan kebenaran data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta melakukan member check kepada informan.
2. Transferabilitas (Transferability) memberikan uraian yang rinci dan jelas mengenai konteks penelitian agar dapat diterapkan pada situasi lain.
3. Dependabilitas (Dependability) menjaga konsistensi selama proses penelitian dengan mencatat setiap tahapan kegiatan dalam catatan lapangan (field notes).
4. Konfirmabilitas (Confirmability) memastikan bahwa hasil penelitian merupakan refleksi dari data yang diperoleh, bukan pandangan subjektif peneliti.

Dengan menerapkan keempat prinsip ini, peneliti dapat memastikan bahwa hasil penelitian memiliki kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2009). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.