

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian.. Desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pasien bersalin di TPMB Ana Wahyudi

B. Informan Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin di TPMB Ana Wahyudi . Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari informan utama atau informan kunci dan informan pendukung. Informan utama dalam penelitian ini adalah ibu bersalin, sedangkan informan triangulasinya adalah keluarga dan bidan yang bekerja di TMB Ana Wahyudi. Pasien yang diambil merupakan pasien yang datang bersalin ke TPMB Ana Wahyudi. Sehingga yang ditanyakan merupakan pengalaman yang dialami sendiri oleh pasien untuk dimintai pendapat tentang persepsinya.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai perencana yaitu peneliti merencanakan segala hal dalam penelitian meliputi perencanaan tahapan dan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian. Peneliti sebagai pengamat (observer) dan pengumpul data yaitu peneliti melakukan pengamatan selama penelitian berlangsung dan mengumpulkan data melalui wawancara dan sumber data yang lain. Terakhir peneliti menganalisis data dan membuat laporan selama penelitian berlangsung dan menyusunnya ke dalam sebuah laporan sebagai hasil dari penelitian.

D. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di TPMB Ana Wahyudi, A.Md.Keb yang beralamatkan Perumahan Sumber Indah Banyuwangi Blok M1 No. 04 RT. 035 Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan Kalimantan Timur.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu, sumber data utama berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan, seperti dokumentasi dan lain sebagainya. Dan untuk jenis datanya, dibagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis dan foto. Sehingga sumber data yang terdapat pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai pengumpulan data utama, dan teknik dokumentasi menjadi sumber data tambahan.

Dan dalam penelitian ini, peneliti mengambil dua sumber data untuk menyusun sebuah penelitian, yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber-

sumber data yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan menurut Bungin, sumber data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2001: 128). Dalam penelitian ini, sumber data primer yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi langsung tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di TPMB Ana Wahyudi yaitu dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pasien yang sudah dilakukan pelayanan.

2. Sumber data sekunder

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, akan tetapi diperoleh peneliti dari pihak kedua. Data sekunder ini bersifat pendukung dari data primer yang dimiliki peneliti, data sekunder juga disesuaikan pada kebutuhan yang diperlukan oleh peneliti. Sumber data sekunder ini dapat berupa dokumen-dokumen, hasil dokumentasi kamera, catatan yang dibuat oleh peneliti dalam suatu kegiatan tertentu. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan ketika wawancara langsung dengan pasien yang datang ke TPMB Ana Wahyudi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap informan. Dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi pasien yang bersalin di TPMB Ana Wahyudi terhadap kualitas pelayanan dan loyalitasnya yang dilakukan secara langsung tatap muka.

G. Teknik Analisis Data

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami, dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Menyeleksi, memfokuskan menyederhanakan dan mengabstraksi catatan lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali

3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, dari hasil reduksi data dan penyajian data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang

dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

H. Definisi Oprasional

Definisi Operasional merupakan definisi dari karakteristik sampel yang telah diamati serta diukur dari sesuatu yang di definisikan tersebut. Definisi operasional bermanfaat untuk mengarahkan pengukuran atau pengamatan terhadap variabel yang bersangkutan serta pengembangan *instrument* atau alat ukur (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur
Presepsi	1. Presepsi	Wawancara	Ordinal
Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Bersalin Di Tempat Praktek Mandiri Ana Wahyudi A.Md.Keb Kota Balikpapan	Kualitas Pelayanan Pasien Bersalin		
	2. Loyalitas Pasien Bersalin	Wawancara	Ordinal

I. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data hasil wawancara dan dokumentasi. Dikategorikan absah apabila hasil wawancara dan dokumentasi tersebut sejalan, tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna. Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informasi yang di peroleh dari satu informan dengan informan lain.