

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

1. Pendekatan Penelitian

Studi penelitian ini memakai deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus yaitu menggambarkan dan menganalisis suatu keadaan berdasarkan kejadian nyata di lapangan, untuk bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi struktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi terhadap SOP yang berlaku (Magister et al., 2023). Metode ini lebih menekankan pada pengalaman terhadap konteks sosial, pengalaman individu, dan makna di balik suatu fenomena. Peneliti ini bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang terjadi dalam proses evaluasi kepuasan pasien di bagian pendaftaran.

2. Rancangan Penelitian

Studi kasus menurut Zainuddin (2020), adalah jenis penelitian yang berfokus pada masalah kontemporer (berbatas waktu), studi kasus juga merupakan pendekatan penelitian yang menyeluruh, mendalam. Peneliti ini memakai studi kasus dengan metode kualitatif yang di mana penelitian ini melakukan eksplorasi secara mendalam. Dengan wawancara secara detail serta berbagai prosedur, pengumpulan data dengan waktu terbatas.

B. Lokasi dan waktu

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ngaglik II, Jl. Palagan Tentara Pelajar, Gondong, Donoharjo, Kec. Ngaglik, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode pos 55582.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Juli 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian adalah sumber utama memberikan informasi Pada penelitian (Sugiyono, 2021) pada peneliti ini subjek digunakan adalah 5 pasien Puskesmas Ngaglik II. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus sehingga tidak memerlukan data banyak akan tet

Kriteria Informan Penelitian	
Inklusi	Eksklusi
a. Pasien yang telah melakukan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II.	Pasien yang tidak bersedia atau menolak untuk diwawancarai.
b. Pasien yang berusia lebih dari 30 tahun.	
c. Pasien yang bersedia menjadi informan dan menandatangani lembar persetujuan <i>informed consent</i> .	
d. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik secara verbal.	

2. Objek

Sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono., (2021) objek penelitian merupakan atribut, karakteristik, atau nilai dari seseorang, benda dan kegiatan yang memiliki variasi dan dipelajari oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, objek diteliti adalah pelayanan pendaftaran pasien berdasarkan lima dimensi *servqual*.

D. Definisi Operasional

Menurut Notoatmodjo (2018), definisi oprasional bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran terhadap variable yang bersangkutan serta pengembangan instrumen atau alat ukur.

Tabel 3. 1Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kepuasan Pasien	Penilaian atau tanggapan emosional pasien setelah menerima pelayanan pendaftaran, yang menunjukkan apakah harapan pasien terpenuhi atau tidak. Kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan	1. Puas 2. Tidak Puas

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		mereka. Jika tidak puas pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan.	
2.	Pasien Rawat Jalan	Pasien yang dapat ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa menginap.	Pasien yang telah mendaftar dan menerima layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II
3.	Metode <i>Servqual</i>	Metode <i>servqual</i> adalah salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan.	Membandingkan antara pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan ideal yang diharapkan pasien dalam menganalisis kualitas layanan
a.	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Merupakan persepsi pasien terhadap fasilitas fisik yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran di Puskesmas	1. Kondisi ruang tunggu 2. Kebersihan lingkungan 3. Ketersediaan tempat duduk
b.	<i>Reliability</i> (keandalan)	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur.	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Konsistensi prosedur 3. Akurasi pencatatan data pasien.
c.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan pasien selama proses pendaftaran.	1. Berkomunikasi dengan pasien 2. Kemauan membantu pasien 3. Tanggapan terhadap antusiasasi petugas
d.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan yang diberikan oleh petugas melalui pengetahuan, keramahan, dan profesionalitas sehingga pasien merasa aman dan nyaman	1. Keamanan data 2. Rasa aman dan percaya terhadap pelayanan
e.	<i>Empaty</i> (empati)	Kemampuan petugah memahami kondisi, kebutuhan, dan memberikan perhatian s secara personal terhadap pasien	1. Pelayanan yang tidak membedakan pasien umum dengan pasien BPJS 2. Sikap sabar dan ramah

E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021) alat pengumpulan data merupakan instrumen yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dari narasumber atau sumber data. Berikut instrumen yang digunakan untuk menyusun penelitian :

1. Alat Pengumpulan Data

a. Panduan Wawancara

Wawancara adalah membantu mengumpulkan data saat melakukan wawancara. Pedoman wawancara ini termasuk pertanyaan yang disusun secara menyeluruh dan sistematis tentang penggunaan komunikasi total dalam pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara secara mendalam (in-depth interview) dengan langsung mencatat jawaban-jawaban dari informan sebagai pedoman penelitian.

b. *Observasi*

Observasi merupakan kegiatan mengamati suatu secara langsung atau melaporkan dalam bentuk tulisan, teks hasil observasi biasanya berisi penjelasan umum tentang apa yang diamati dan sering disebut juga sebagai teks klarifikasi. Dalam penelitian ini observasi dilakukan melihat secara langsung proses pelayanan pendaftaran di loket Puskesmas Ngaglik II.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan proses mengumpulkan informasi melalui bentuk catatan tertulis, peneliti dokumenter adalah peneliti yang fokus pada analisis atau interpretasi informasi berdasarkan konteks dari sumber seperti catatan, buku, surat kabar, artikel dan lainnya. Dalam penelitian ini kegiatan studi dokumentasi menggunakan pedoman survei kepuasan, visi misi dan SOP.

2. Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2021) dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menjadi kunci memperoleh informasi yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini membantu peneliti memahami situasi dan pandangan subjek secara detail. yang melibatkan berinteraksi langsung antara peneliti dan informan.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh peneliti dengan partisipan untuk mendapatkan informasi, wawancara semi struktur adalah jenis wawancara yang digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi pasien. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pasien untuk memahami pandangan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Alat Rekam Suara

Dalam penelitian ini menggunakan rekorder dan alat rekam guna untuk memproses wawancara sebagai data yang data yang dikumpulkan dengan detail sehingga tidak ada keliruan serta mudah diputar kembali.

c. Alat tulis dan buku catatan

Dalam penelitian ini menggunakan alat tulis dan buku catatan guna untuk memproses pertanyaan dan jawaban informan.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan faktor penting untuk mendapatkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Dua aspek utama yang menentukan keabsahan data adalah validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan sejauh mana data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kenyataan atau objek yang diteliti, sedangkan reliabilitas merujuk pada konsistensi dan kestabilan data saat diuji dalam kondisi yang serupa. Pengujian terhadap validitas dan reliabilitas ini penting dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar layak dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Triangulasi merupakan metode yang menggabungkan berbagai cara dalam pengumpulan dan analisis data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh, pendekatan ini membantu melihat satu fenomena dari berbagai sisi sehingga hasilnya lebih akurat dan mendalam (Sugiyono., 2021). Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara wawancara kepada petugas pendaftaran.

G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data

Mengorganisasi dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar adalah proses yang dikenal sebagai teknik analisis data. Tujuan dari teknik ini adalah untuk menemukan tema dan membuat hipotesis kerja.

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu yang penting karena data yang diperoleh langsung dari penelitian masih mentah belum memberikan informasi apa-apa dan belum siap untuk disajikan (Sugiyono., 2021). Berikut metode pengolahan data pada penelitian, yaitu :

1. Penyuntingan Data (*Editing*)

Dalam tahap ini, Penelitian meninjau kembali hasil wawancara dari lima orang informan, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa isi wawancara sudah lengkap, jelas, dan tidak ada kesalahan dalam penulisan atau pengucapan. Jika ada bagian yang kurang jelas atau membingungkan, peneliti akan memperbaikinya agar data siap untuk dianalisis.

2. Penyajian Data

Data yang sudah diedit akan disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan narasi (Cerita atau penjelasan lisan) dan tabel agar pembaca bisa memahami hasil wawancara secara terstruktur. Penyajian ini membantu melihat gambaran umum maupun detail dari jawaban informan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah akhir dalam analisis data, penelitian menyimpulkan temuan dari wawancara yang telah disunting dan disajikan. Kesimpulan dibuat berdasarkan pola atau tema yang ditemukan dari jawaban para informan, dari sini, peneliti bisa menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan sara untuk perbaikan pelayanan.

2. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis dan yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono., 2021). Berikut langkah-langkah dalam analisis data dalam penelitian, yaitu :

a. Transkripsi Data

Transkripsi merupakan bagian dari tahapan pengumpulan dan pengolahan data dilakukan dengan cara menyalin hasil wawancara secara menyeluruh ke dalam bentuk teks sehingga data dapat dikaji, dianalisis, dan dipahami dengan lebih mendalam, tujuan transkripsi agar peneliti tidak kehilangan konteks asli ucapan informan. Dalam penelitian ini semua hasil wawancara yang telah direkam diubah menjadi bentuk teks memastikan bahwa setiap kata dan kalimat informan tercatat dengan akurat.

b. Perbandingan (*Data comparison*)

Perbandingan data merupakan proses penting dalam analisis kualitatif yang dilakukan dengan cara mencermati kesamaan, perbedaan, dan pola dari berbagai sumber data. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh dan memastikan validitas hasil melalui triangulasi antar informan, antar teknik pengumpulan data, dan kesesuaian dengan teori. Dalam penelitian ini membandingkan hasil wawancara antar informan, dengan dokumen SOP Puskesmas proses ini membantu menemukan pola dan tema kunci sebagai dasar penyusunan hasil dan pembahasan.

c. *Thematic analysis*

Thematic analysis merupakan salah satu cara untuk menganalisa data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola atau untuk menemukan tema melalui data yang telah dikumpulkan oleh peneliti cara ini merupakan metode yang sangat efektif apabila sebuah penelitian bermaksud untuk mengupas secara rinci data-data kualitatif yang mereka miliki guna menemukan keterkaitan pola-pola dalam sebuah fenomena dan

menjelaskan sejauhmana sebuah fenomena terjadi melalui kacamata peneliti. Penelitian ini menggunakan *Thematic analys* (Heriyanto., 2018)

d. *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarik kesimpulan merupakan proses terakhir dari langkah langkah yang dilakukan diatas, penarikan kesimpulan diambil dari data yang sudah dicek berdasarkan bukti yang didapatkan di lokasi penelitian, dalam penelitian ini menggunakan *verification* untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.

H. Etika Penelitian

1. Suka Rela

Penelitian ini sudah mendapatkan izin dari komisi etik Universita Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, dengan nomer surat : No.Skep/348/KEP/VI/2025.

2. *Informed consent* (Persetujuan)

Persetujuan informasi merupakan informasi yang diberikan oleh peneliti wajib memberikan informasi yang jelas kepada subjek tentang, tujuan metode, manfaat, dan risiko penelitian serta mendapatkan persetujuan.

3. *Anonimitas* (Tanpa nama)

Anonimitas merupakan tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan atau hasil penelitian yang disajikan, informasi atau objek dalam penelitian ini tidak akan ditampilkan namanya apabila pihak informan tidak menginginkan namanya dipublikasikan dalam penelitian ini.

4. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Confidentiality atau kerahasiaan berarti menjaga semua informasi dan data hasil penelitian agar tidak disebarluaskan, termasuk permasalahan yang ditemukan. Dalam penelitian ini, identitas asli informan dijaga kerahasiaannya dan tidak dicantumkan secara lengkap termasuk nama maupun data.

I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan

Penelitian ini bertuju langsung kelengkapan untuk mengetahui kejadian langsung yang ada di Puskesmas Ngaglik II berkaitan dengan kepuasan pasien di pendaftaran Puskesmas.

2. Pelaksanaan

Penelitian ini melakukan wawancara terstruktur kepada informan menggunakan rekam suara, buku catatan, dan alat tulis adapun pertanyaan.

3. Penyusunan

Setelah semuanya data terkumpul, peneliti melanjutkan ke tahap analisis dan penulis laporan peneliti dengan menggunakan proses reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan berdasarkan temuan lapangan, penyusunan laporan ini akan dilakukan selama bulan Maret-Juni 2025. Implementasi Karya Tulis Ilmiah penulisan karya tulis ilmiah ini akan direalisasikan selama periode Februari hingga Juli 2025.