

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di balai besar pelatihan kesehatan yang berlokasi di Jalan Wijaya Kusuma No.45, RT.9/RW. 4,pd Labu, Kec Cilandak Kota Jakarta Selatan Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12430. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 bulan, mulai bulan September–Desember tahun 2022.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian metode yang digunakan untuk menjawab penelitian adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Narbuko dan Achmadi (2004:440) menjelaskan memberikan pengertian penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga bisa menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, ia juga bisa bersifat komperatif dan korelatif. Pada penelitian kualitatif dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek peneliti secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Moleong (2006:6) bentuk yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bungin (2011:68) dalam penelitian ini bahwa metode deskriptif yaitu bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada pada masyarakat yang menjadi suatu objek penelitian. Pada pendekatan kualitatif menekankan analisisnya pada proses penyimpulan hubungan fenomena-fenomena yang diatami dengan logika ilmiah.

Di dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan berbagai informasi dan data untuk menambahkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang ada serta mampu menggambarkan secara informasi data jelas mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data dalam penelitian ini, maka dibutuhkan teknik pengumpulan data agar bukti atau fakta yang diperoleh berfungsi sebagai data yang objektif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.3.1 Observasi

Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengetahui secara langsung keberadaan suatu objek atau peristiwa yang diteliti. Menurut Gall dkk observasi adalah salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap perilaku dan lingkungan, baik itu sosial dan material individu maupun kelompok yang diamati. Teknik dalam observasi penelitian ini adalah mengamati secara langsung bagaimana Kualitas program pelayanan pelatihan kesehatan.

3.3.2 Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi dalam bentuk beberapa pertanyaan lisan mengenai suatu objek atau suatu peristiwa. Menurut Moleong dalam (Mamik,2015) wawancara adalah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini wawancara terstruktur dengan menyiapkan bentuk-bentuk pertanyaan yang sama antar informan satu dengan yang lainnya. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi atau data mengenai Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan kesehatan. Kemudian informasi melakukan wawancara dengan semua yang terkait dengan pelayanan pelatihan.

Tabel 2
Tabel informen

Jabatan	Jumlah
Kepala Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak	1 orang
Kepala Bagian Administrasi Umum di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementria RI Cilandak	1 orang
Kepala Bagian Teknis dan Fungsional di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementria RI cilandak	1 orang
Kepala Analisis Diklat (Pelaksana) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI cilandak	1 orang

Peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian RI Cilandak	6 orang
Jumlah	10

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dalam bentuk pencatatan dokumen dan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini merupakan hasil bukti dari wawancara, kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan obyek penelitian. Paul Otlet menjabarkan pengertian dokumentasi adalah kegiatan khusus yang berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali serta penyebaran dokumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, merupakan salah satu bentuk teknik sampling non random. Ini digunakan untuk menjawab permasalahan pada penelitian. Terus pada penelitian ini terpilih 7 informan yang sesuai dengan penelitian kualitas pelayanan pelatihan kesehatan staf pegawai system informasi kesehatan Balai Besar Pelatihan Kesehatan, kepala BBPK (Balai Besar Pelatihan Kesehatan) untuk mengetahui, kasub bagian tata usaha di BBPK kepala bagian pendaftaran, staf pegawai ketetapan sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan di BBPK (Balai Besar Pelatihan Kesehatan), peserta yang mengikuti pelatihan di BBPK (Balai Besar Pelatihan Kesehatan). Subjek penelitian ini lah yang menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang akan diperlukan selama penelitian

3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

3.5.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif, dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, menurut Miles dan Huberman (2014),. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data artinya merangku m, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan. Kemudian akan dipisahkan dengan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berkaitan dengan efektivitas pelayanan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pelayanan yang selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami mengenai kualitas pelayanan sebelum adanya Pelatihan Kesehatan dan sesudah adanya Pelatihan.

c. Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

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 tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada penelitian ini. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan.

3.5.2 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut (Moleong, 2007) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) yaitu berupa triangulasi dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai

teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkandari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini, menggunakan metode triangulasi. Metode ini melakukan Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia.