

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Pondok Betung yang beralamat di Jl. Raya Pondok Betung No. 4 RT 04/05 Kelurahan Pondok Betung, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – April 2023

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dari permasalahan yang sudah di tinjau, maka jenis penelitian yang digunakan melalui metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:8), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan menurut Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun jenis pendekatan pada penelitian ini adalah deskriptif, yang dimaksud dari penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang menilai dan mengungkap permasalahan mengenai apa adanya sesuai dengan kenyataan di lapangan.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Menurut Moleong (2013) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Orang yang telah dipilih untuk menjadi informan penelitian harus mempunyai banyak pengalaman atau informasi tentang latar penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. *Purposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan (Sugiono, 2013:368). Yang dimana dalam menentukan informan harus sesuai dengan kriteria terpilih dan relevan dengan masalah penelitian. Penentuan informan dalam penelitian tentang Efektivitas Program Konsultasi Online di Wilayah Pondok Betung Tangerang Selatan menggunakan teknik *purposive*. Menurut Bungin (2011:107), *purposive* adalah strategi menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Berikut adalah informan yang dapat memberikan informasi sesuai judul yang akan diambil yaitu Efektivitas Program Konsultasi Online di Wilayah Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Informan Peneliti

NO	INFORMAN	JUMLAH	KETERANGAN
1	Kepala Puskesmas Pondok Betung	1	Informan 1
2	Dokter Penanggung Jawab Program Layanan Konsultasi Online	2	Informan 2-3
3	Masyarakat yang sudah menggunakan Layanan Konsultasi Online	4	Informan 4-7
4	Masyarakat yang belum menggunakan Layanan Konsultasi Online	5	Informan 8-12

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian, melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

3.4.1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan Observasi yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati dan mencatat untuk memperoleh informasi yang lebih akurat tentang apa yang sedang dipelajari, berkaitan dengan:

1. Peran Puskesmas Pondok Betung dalam mengelola layanan konsultasi online;
2. Pengguna layanan konsultasi online.

3.4.2. Wawancara

Yaitu mengumpulkan bahan atau keterangan-keterangan, yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan dan bertatap muka dengan responden penelitian secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2017:220) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara hanya garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dilakukan wawancara dengan subjek informan secara langsung bertatap muka dengan maksud untuk mendapatkan persoalan atau

topik yang diteliti. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak – pihak yang berkaitan dengan penelitian diantaranya : 1 orang Kepala Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan, 2 orang Dokter Penanggung Jawab Layanan Konsultasi Online, 4 orang masyarakat pengguna layanan konsultasi online, dan 5 masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online.

3.4.3. Dokumentasi

Yaitu pengambilan data yang diperoleh dari kantor Kelurahan Mampang Kota Depok, berupa bentuk soft copy data dan foto terkait pelaksanaan pelayanan. Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan atau karya - karya monumental dari seorang. Pada penelitian ini dibutuhkan dokumentasi untuk menunjang data agar dapat di validasi.

3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data yang digunakan peneliti dalam meneliti Efektivitas Program Konsultasi Online Di Wilayah Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan analisis data dari Miles dan Huberman.

Miles dan Huberman dalam sugiyono (2011 : 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus samapai tuntas, sehingga datanya sudah jebuh. Berikut adalah penjelasan dari aktivitas yang akan peneliti lakukan dalam menganalisis data berdasarkan model Milles dan Huberman:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang 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 peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2011 : 249) menyatakan bahwa yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Milles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. 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-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Uji keabsahan data dalam metode penelitian kualitatif merupakan suatu bagian sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik Triangulasi. Menurut Paton dalam Moleong (2007) menyatakan teknik triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan di lapangan, sehingga peneliti dapat melakukan pencatatan data secara lengkap. Dengan demikian data yang dikumpulkan layak untuk dimanfaatkan.