UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Evaluasi

Penelitian ini menggunakan desain peneltian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik suatu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable yang lain. (Sugiyono:2013:11).

B. Prosedur Evaluasi

1. Menyusun Rencana Evaluasi

Penyusunan rencana dilakukan sebelum melakukan evaluasi di lapangan. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan dalam menyusun rencana adalah menentukan tujuan evaluasi, menentukan teknik pengambilan data (non tes maupun tes), menyusun kisi-kisi dan mengembangkan menjadi butir-butir pertanyaan, dan menentukan kriteria atau kategori hasil evalusi.

2. Melakukan Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan kegiatan menghimpun data untuk melakukan pengukuran dengan menggunakan tes maupun non tes. Data yang berhasil dihimpun disaring terlebih dahulu sebelum diolah lebih lanjut.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Mengolah Data

Data yang telah didapat kemudian diolah untuk memberikan makna terhadap data hasil evaluasi. Teknik yang dipergunakan dalam mengolah data penelitian adalah purposive sampling.

4. Memberikan Interpretasi dan Menarik Kesimpulan

Interpretasi atau penafsiran terhadap data hasil evaluasi adalah bentuk verbalisasi dari makna atau nilai yang ada pada data yang telah diolah. Setelah melakukan interpretasi kemudian dilakukan penarikan kesimpulan-kesimpulan yang mengacu pada rumusan masalah yang telah ditentukan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kabupaten Kampar Provinsi Riau adapun lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.

Pertimbangan memilih lokasi ini adalah factor kerja, waktu, biaya, dan yang lebih dipertimbangan untuk kelayakan objek yang sangat memungkinkan untuk mudah mendapatkan informasi dan data yang akan menunjang tercapainya tujuan penelitian.

D. Jenis Penelitian dan Sumber Data

1. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik suatu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable yang lain. (Sugiyono:2013:11).

Penelitian ini berusaha menjawab bagai mana Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar tahun 2017

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang dipergunakan dalam peneltian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang di dapatkan dari sumber pertama misalnya indivudu atau perseorangan seperti, hasil wawancara, pengisian kuesioner atau bukti transaksi (Husein Umar 2004: 64) Data primer ini diperoleh dari: melakukan wawancara dengan informen penelitian yang terkait dengan masalah penelitian dan melalui observasi lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku artikel-artikel serta dokumentasiberupa rekaaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data Sekunder berupa dokumentasi tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar dan buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

Yaitu data yang di perlukan dari pihak kedua yang dalam hal ini data dari puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar yang meliputi data tentang kualiatas pelayanan.

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah

1. Observasi (pengmatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:166) observasi adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung dengan objek peneliti guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian. Observasi ini dilakukan dikecamatan XIII Koto Kampar baik istansi maupun masyarakat. Adapun jenis observasi yang peneliti gunakan adalah observasi terus tentang atau tersamar yaitu dengan diketahui oleh infoman bahwa peneliti sedang melakukan penelitian hal-hal yang diobservasi peneliti sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Observasi dimulai dari tahap memasuki situasi sosial kemudian dilanjutkan dengan tahap menentukan fokus sampai kepada megurai fokus menjadi komponen yang lebih rinci.

b. Mengamati kualitas pelayanan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat.

2. Wawancara

menurut Sudjana dalam Djam'an Satori (2014:130) wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya dengan pihak yang ditanya atau penjawab Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan key informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara akan dilakukan dengan kepala puskesmas dan orang-orang tertentu yang terkait dengan penelitian. Adapun jenis wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak berstruktur sehingga pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan.

3. Dokumentasi

Digunakan untuk menggambarkan kondisi lapangan yang bermutu peneliti untuk menambah kejelasan penelitian dokumentasi digunakan sebagai data yang mendorong untuk menghasilkan data. Dengan kata lain dokumentasi sebagai pelengkap penelitian. Dokumentasi yang dilakukan seperti mendokumentasikan kegiatan-kegiatan dilapangan.

F. Informan Penelitian / Subjek Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih *key informan* dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai key informan yang paling mengetahui bagaiman kondisi keseluruhan dari kualitas pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat. Adapun yang menjadi key informan dan informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Key Informan

No	Uraian	Jumlah
1	Kepala Puskrsmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar	1 Orang
2	KA. Sub Bag TU Puskrsmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar	1 Orang
3	Kepala Rawat Inap Puskrsmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar	1 Orang
Jumlah		3 Orang

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2 : Informan

No	Uraian	Jumlah
1	Pasien Puskrsmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar	10 Orang
2	Toko Masyarakat Puskrsmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar	10 Orang
	Jumlah	20 Orang

a. Kriteria informan dan informan penelitian

Adapun yang peneliti jadikan sebagai key informan adalah subjek ataupun individu, masyarakat yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain:

1. Berada didaerah yang diteliti
2. Mengetahui kejadian/permasalahan
3. Bisa berargumentasi dengan baik
4. Merasakan dampak dari kejadian/masalah
5. Terlibat langsung dari permasalahan

b. Validasi Data

Untuk mengetahui apakah data yang terkumpul memiliki tingkat kebutuhan atau tidak, maka diadakan pengecekan data yang disebut dengan validasi data. Validasi data akan membuktikan apakah data yang diperoleh sesuai dengan apa yang ada dilapangan atau tidak. Untuk lebih menjamin validasi data yang diperoleh dalam penelitian, maka diguanakan teknik trianggulasi data yaitu

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan pengecekan pembandingan terhadap data yang diperoleh dari sesorang informa,akan dibandingkan dan dicocokkan dengan pendapat informan lain untuk menjamin objektifitas dan validasi data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik trianggulasi sumber (data). Teknik ini mengarahkan peneliti agar didalam menggunakan data ia wajib menggunakan beragam sumber data yang berbeda-beda yang tersedia. Artinya data yang sama atau sejenis, akan lebih mantap kebenaranya bila digali dari beberapa sumber data yang berbeda.

G. Analisa Data

Tahap akhir peneitian ini adalah menganalisis data-data yang diperoleh sesuai dengan permasalahan penelitian. Data-data yang telah terkumpul melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi dipelajari untuk selanjutnya diabstraksi secara cermat dan sistematis agar didapatkan hasil penelitian yang mendalam dan komprehensif.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan data semaksimal mungkin sesuai konsep dan teori-teori yang jelas. Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam susnaini 2016:56 terdiri dari 3 tahapan model, anatara lain :

1. Tahap Reduksi Data

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data-data mentah sebagai hasil wawancara dan observasi dicatat secara cermat secara rinci sehingga menjadi suatu catatan dilapangan. Data yang diperoleh dilapangan tersebut dituangkan dalam uraian dn laporan yang jelas dan terperinci. Selanjutnya laporan itu direduksi dan dirangkum dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema dan polanya. Reduksi data adalah pola yang berlangsung secara terus-menerus dengan cara menajamkan dan menggolokkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

2. Tahap Penyajian Data

Hasil dari analisa akan disajikan secara deskriptif dengan memberikan pemahaman maknawi terhadap fenomena yang terjadi. Deskripsi mempunyai pengertian menggambarkan fenomena yang terjdi secara lengkap sehingga pembaca tanpa melihat objek mampu memahami objek studi. Pemahaman berarti memberikan gambaran mengenai alasan-alasan yang melatarbelakangi perilakuindividu yang saling berinteraksi. Dengan penyajian data secara deskripsi kiranya mampu memeberikan pemahaman yang mendalam terhadap para pembaca.

3. Tahap Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan yang ditarik berdasarkan data-data yang telah diolah sebelumnya harus dapat menjawab permasalahan yang dingkat. Pada tahap ini, peneliti selalu meneliti uji kebenaran terhadap setiap

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

makna yang muncul dari data. Setiap data yang menunjang komponen bagan, diklarifikasi kembali baikdengan informan di lapangan baik dengan diskusi dilapangan maupun diskusi dengan pembimbing,

Apabila hasi dari klarifikasi dapat mempekuat kesimpulan atas data, maka pengumpulan data untuk komponen itu dapat dihentikan (Susnaini, 2016:56).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.