

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan *mixed method research*, yang merupakan gabungan antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetahui gambaran pengelolaan terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Sedangkan metode penelitian kualitatif digunakan untuk memperkuat analisis penelitian sesuai dengan fenomena yang diteliti.

#### **B. Subyek dan Obyek Penelitian (target population)**

Subyek dalam penelitian ini adalah pengelola ISO di Puskesmas, yang terdiri dari Manajemen Representatif (MR) dan Kepala Puskesmas. Penelitian mulai dilakukan tanggal 16 Desember 2016 sampai dengan tanggal 3 Maret 2017. Subjek penelitian yang diambil datanya, sebanyak 25 orang sampel dari MR puskesmas diminta untuk mengisi kuesioner terkait implementasi SMM ISO 9001:2008. Wawancara mendalam dengan pejabat struktural yang memiliki wewenang dalam hal pengembangan, pengelolaan, dan penerapan Sistem Management Mutu ISO 9001:2008.

Kemudian Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Puskesmas di Kabupaten Sleman.

### C. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini secara umum di bagi 2, yaitu populasi target (*target populations*) dan populasi terjangkau (*accessible population/source population*). Populasi target (*target population*) yaitu semua Management Representatif (MR) di Puskesmas, sedangkan populasi terjangkau (*accessible population/source population*) adalah Kepala Puskesmas di Kabupaten Sleman.

Proses pengambilan sampel (*sampling*) pada penelitian ini dapat dikategorikan sebagai *purposive sampling* dimana peneliti memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan mereka memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibagi 2 kelompok responden yaitu:

a. Kelompok responden I adalah :

Management Representatif (MR) di Puskesmas dengan pertimbangan pemilihan sampel ini adalah bahwa Medical Representatif Puskesmas telah mempunyai pengalaman dan memahami penerapan Sistem Managament Mutu di puskesmas

b. Kelompok responden 2, adalah perwakilan Kepala Puskesmas di Kabupaten Sleman yaitu: Kepala Puskesmas dari puskesmas rawat jalan dan Kepala Puskesmas rawat inap sebanyak 5 (lima) orang Kepala Puskesmas. Kriteria puskesmas rawat jalan dan rawat inap

berdasarkan wilayah pedesaan dan perkotaan. Adapun puskesmas nya adalah sebagai berikut: Puskesmas Depok III, Puskesmas Moyudan, Puskesmas Mlati II dan Puskesmas Minggir. Ditambah Puskesmas Gamping I dengan kriteria puskesmas terakreditasi utama dan berprestasi.

Kelompok responden 1 digunakan secara kuantitatif untuk memberikan gambaran, yang ditinjau dari sarana fisik perlengkapan & peralatan, sumber daya manusia, sumber daya lainnya di puskesmas, proses implementasi Sistem Managemet Mutu ISO 9001:2008 dan *outcome* dari implemetasi SMM ISO 9001:2008.

Sedangkan kelompok 2 digunakan secara kualitatif untuk memperoleh informasi, keterangan tentang stuktur, proses *outcome* dari implementasi SMM ISO 9001:2008. Selain itu juga persepsi tentang keberlangsungan implementasi SMM ISO 9001:2008 pasca regulasi JKN dan akreditasi puskesmas. Data yang diperoleh akan dievaluasi berdasarkan pendekatan regulasi dan kebijakan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian yang berperan dalam penelitian adalah Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 di puskesmas wilayah Kabupaten Sleman.

Evaluasi implemetasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 dapat diukur dengan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan persepsional

terhadap Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 dan pendekatan menurut regulasi dan kebijakan yang berlaku.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu penerapan SMM ISO 9001:2008 di puskesmas. Adapun sub variabel dari penerapan SMM ISO 9001:2008 yaitu:

- a. Sarana fisik, perlengkapan & peralatan
- b. Organisasi & Manajemen
- c. Keuangan (Biaya Mutu)
- d. Sumber Daya Manusia
- e. Sumber Daya lainnya di Puskesmas
- f. Pengendalian Dokumen
- g. Audit internal
- h. Audit eksternal
- i. Sasaran Mutu
- j. Kepuasan Pelanggan
- k. Persepsi Kepala Puskesmas

#### **E. Definisi operasional**

1. Penerapan SMM ISO 9001:2008 adalah menilai penerapan SMM ISO 9001:2008 di puskesmas yang telah dilakukan hingga saat ini dibandingkan dengan standart atau kriteria yang tersebut dalam dokumen.
2. Adapun untuk definisi operasional sub variabel terdiri dari:

- a. Sarana fisik, perlengkapan & peralatan, adalah:
    - 1) Fisik bangunan yang dipakai untuk kegiatan pelayanan di puskesmas.
    - 2) Perlengkapan/Prasarana, terdiri dari instalasi listrik, instalasi air, pengelolaan limbah, sarana transportasi
    - 3) Peralatan terdiri dari alat medis, nonmedis.
  - b. Organisasi & Management, adalah struktur organisasi dan uraian tugas personil yang ada di puskesmas.
  - c. Keuangan, adalah sistem anggaran management mutu yang ada di puskesmas.
  - d. Sumber Daya Manusia, adalah personil puskesmas yang mendapatkan tugas dalam kegiatan pelayanan di puskesmas terkait dengan management mutu.
  - e. Sumber Daya lainnya di puskesmas, terdiri dari obat-obatan, bahan habis pakai dan ATK..
- 3. Pengendalian dokumen, adalah kegiatan untuk mengendalikan dokumen yang dilihat dari dokumen SMM ISO yang ada di puskesmas.
  - 4. Audit Internal, adalah kegiatan penilaian yang dilakukan oleh Tim auditor internal puskesmas.
  - 5. Audit Ekternal, adalah kegiatan penilaian yang dilakukan oleh pihak ketiga yang sudah ditunjuk.

6. Sasaran Mutu, adalah target yang akan dicapai berdasarkan kesepakatan dan berpedoman pada Standart Pelayanan Minimal (SP).
7. Kepuasan Pelanggan, adalah respon dari penerima pelayanan.
8. Tingkat Kepatuhan terhadap SMM ISO 9001:2008, adalah kepatuhan karyawan terhadap SPO pelayanan klinis di puskesmas.
9. Persepsi Kepala Puskesmas, adalah pemahaman Kepala Puskesmas tentang persepsi evaluasi Implementasi SMM ISO 9001:2008 dan keberlangsungan implementasi SMM ISO 9001:2008 pasca regulasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan akreditasi puskesmas.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini yang digunakan untuk membantu teknik pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner penelitian

Daftar pertanyaan yang digunakan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data primer secara kuantitatif terhadap subjek penelitian.

2. Buku catatan, berfungsi untuk mencatat hasil semua pembicaraan dengan sumber data.

3. Tape recorder, berfungsi untuk merekam semua pembicaraan.

4. Kamera, untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan

5. *Chek list*, dilakukan untuk penelusuran dokumen hasil pengamatan terhadap data sekunder dan dicatat dalam daftar *chek list* atau mencatat langsung pada buku tulis.

6. Pedoman wawancara

Pedoman yang digunakan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data primer terhadap subjek penelitian.

Panduan wawancara dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 puskesmas di Kabupaten Sleman:

1. Bagaimana prosedur Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman?
2. Apakah proses implementasi sesuai dengan kriteria dan tujuan dalam dokumen SMM ISO 9001:2008 yang sudah disusun.?
3. Bagaimana kepatuhan SDM dalam Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 Puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman?
4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung proses implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman?
5. Bagaimana persepsi Kepala Puskesmas terhadap Evaluasi Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008?
6. Bagaimana persepsi Kepala Puskesmas tentang keberlanjutan Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 pasca regulasi JKN ?

7. Bagaimana persepsi Kepala Puskesmas tentang keberlanjutan Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 pasca regulasi akreditasi puskesmas?

## **G. Jalannya Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, dengan kegiatan:

Menyiapkan instrumen penelitian dan melakukan pendekatan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dan Puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman dengan maksud menerangkan maksud penelitian.
2. Tahap pelaksanaan, pengumpulan data dengan kegiatan sebagai berikut:
  - a. Mengumpulkan data primer
    - 1) Penelitian kuantitatif

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini secara kuantitatif didapatkan dari kuesioner tentang penerapan SMM ISO 9001:2008 dan tujuan penerapannya, dengan subjek penelitian MR Puskesmas.
    - 2) Penelitian kualitatif

Secara kualitatif data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, kepada subjek penelitian Kepala Puskesmas. Sebelum pelaksanaan wawancara mendalam, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan



penelitian kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Peneliti menggali informasi secara mendalam dengan cara terlibat langsung dengan responden dan bertanya jawab secara bebas dengan pedoman pertanyaan terbuka yang disiapkan sebelumnya.

b. Mengumpulkan data sekunder

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara observasi dan penelusuran terhadap dokumen-dokumen penerapan SMM ISO 9001:2008. Observasi digunakan untuk melengkapi dan sebagai *cross chek* data atau informasi yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner maupun wawancara mendalam.

## **H. Analisis Data**

Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah dengan serangkaian proses analisis kualitatif:

Pengolahan data dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Hasil data kuantitatif

- a. Data yang dijamin dengan kuesioner yang merupakan data kuantitatif, dianalisis secara kuantitatif melalui analisis diskriptif yang berupa perhitungan rata-rata dan perhitungan persentase. Cara menghitung nilai setiap butir pertanyaan adalah sebagai berikut: dalam penelitian ini jumlah butir pertanyaan dalam instrumen ada 48 nomor. Jumlah responden ada 25 orang. Skor tertinggi tiap butir soal adalah 4. Jadi jumlah skor tertinggi dalam setiap butir soal

untuk total responden adalah 100. Skor terendah dalam setiap butir soal untuk total responden adalah 25.

$$NB: \frac{\sum SH \times 100\%}{\sum SK}$$

Dimana NB : Nilai Skor Butir

$\sum SH$  : jumlah skor hitung

$\sum SK$  : skor tertinggi = 25 x 4 = 100

Metode pengukuran dengan menggunakan kriteria skala linket.

Sangat Baik : Nilai 4

Baik : Nilai 3

Tidak Baik : Nilai 2

Sangat Tidak Baik : Nilai 1

Kemudian untuk menentukan jarak antar kelas interval, diperoleh dengan rumus, menurut

Jarak Interval:  $\frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}} \times 100\%$

Jumlah kelas

Berdasarkan rentang kelas interval di atas, maka ditentukan nilai kualifikasi tingkat pencapaian sebagai berikut:

1) Nilai kualifikasi 86 – 100 = sangat baik

2) Nilai kualifikasi 71 – 85 = baik

- 3) Nilai kualifikasi 56 – 70 = cukup
- 4) Nilai kualifikasi 41 – 55 = kurang
- 5) Nilai kualifikasi 25 – 40 = sangat kurang

Tingkat capaian untuk evaluasi implementasi puskesmas dengan kriteria:

- 1) Nilai 121-135 = kurang
- 2) Nilai 136-145 = cukup
- 3) Nilai 146-160 = baik
- 4) Nilai > 161 = sangat baik

#### b. Hasil data kualitatif

Melakukan transkrip hasil wawancara menjadi data yang siap diolah.

- 2. Editing/mengatur data, baik kuantitatif maupun kualitatif yang relevan dan sesuai dengan kepentingan penelitian.
- 3. Coding yaitu memberi kode-kode data yang berasal dari jawaban responden
- 4. Tabulasi yaitu mengidentifikasi variabel dan hubungan antar variabel dengan mengelompokkan jawaban dalam suatu matriks data kualitatif. Tujuannya adalah menyederhanakan penelitian sehingga memudahkan pemeriksaan ulang, mengecek kebenaran dan melakukan analisis.

5. Melakukan analisa dan menarik kesimpulan dari data yang telah disusun mengikuti kategori yang menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya.
6. Melakukan triangulasi untuk mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data dan menjaga validitas dengan melihat dan membandingkan hasil wawancara dengan data sekunder di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

#### **I. Etika penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan dari penelitian serta meminta kesediaan subjek untuk menjadi responden, namun bila subjek penelitian menolak maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya. Kemudian terhadap semua subjek yang memenuhi kriteria dan telah bersedia menjadi responden dilakukan pengisian lembar persetujuan kesediaan menjadi responden.



