

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan tesis ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif. Creswell (2008) mendefinisikan metode kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Pada metode kualitatif partisipan benar benar diperlakukan bukan sebagai objek, tetapi sebagai subjek. Dengan begitu partisipan merasa dirinya dianggap berharga, karena informasinya yang diberikannya sangat bermanfaat. Partisipan diberikan ruang yang sangat besar pada metode penelitian ini. Karena tidak hanya sekedar jawaban pertanyaan yang sudah jawabannya sudah disiapkan dan hanya memilih jawaban yang sudah tersedia, maka mereka terhindar dari pengobjektifkasian oleh peneliti. Penelitian kualitatif berawal dari asumsi

yang unik ganda dan kompleks tentang realitas sosial. Di dalamnya bisa ditemukan pola-pola tertentu, yang bervariasi. Karena itu, kegiatan penelitian secara sengaja harusnya memburu informasi ke arah keragaman variasi yang seluas mungkin.

Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat di dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles dan Huberman 1992). Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini, karena berdasarkan latar belakang penelitian ini, peneliti ingin mengetahui yang sebenarnya tentang kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II, dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul dengan pendekatan SERVQUAL model.

Rony (2017), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang persoalan-persoalan yang lebih mendalam berkaitan dengan masalah-masalah manusia dan sosial, kemudian mendeskripsikannya, berbeda dengan yang dilakukan pada penelitian kuantitatif yang fokus pada bagian permukaan realitasnya saja. Diinterpretasikan oleh peneliti tentang bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mengedepankan penelitian data dengan berlandaskan pada pengungkapan apa-apa yang diungkapkan oleh narasumber dari data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran dan bukan angka-angka. Yaitu penelitian yang dimaksud untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk

mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan penelitian kualitatif diharapkan akan diperoleh ketajaman dalam melakukan analisis.

Moleong L. J. (2007) dengan mengutip pendapatnya Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pada penelitian ini akan menggambarkan dan memahami adanya peristiwa dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi. Dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Playen II yang terletak di Sawahan I Bleberan Playen Gunungkidul. Atas pertimbangan sebagai berikut: merupakan satu dari tiga Puskesmas yang pernah diliput karena dikeluhkan kinerja pelayanan petugasnya, dan pada saat proposal penelitian ini disusun, Puskesmas Playen II termasuk dalam salah satu dari 8 Puskesmas belum terakreditasi yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992) adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Peneliti terjun langsung ke lapangan, dan berperan sebagai pengamat non partisipan, di mana peneliti turun kelapangan tidak melibatkan diri secara langsung dalam kehidupan obyek penelitian. Dalam mengumpulkan data, peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan agar data-data yang diperoleh valid. Dalam

pelaksanaan penelitian ini peneliti akan hadir di lapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu-waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal. Peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul.

D. Data, Sumber Data, dan Nara Sumber

1. Data

Informan penelitian ini adalah karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Kepala Puskesmas Playen II. Ikut serta juga Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul. Dari informan penelitian akan digali informasi tentang upaya peningkatan kinerja pelayanan prima karyawan pada Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul.

Subadi (2006) Perlu dilakukan pemilihan yang bukan secara acak (*purposif*) yaitu disesuaikan dengan kebutuhan dari penelitian, atau didasarkan atas variasi variasi yang ada dan diketahui. Bisa juga diartikan jika

data yang diperoleh dianggap sudah cukup, dan tidak diperlukan tambahan informasi lagi, maka peneliti tidak perlu lagi melanjutkan pencarian informasi atau informan lain (sample baru). Artinya bahwa jumlah dari sample/informan bisa saja banyak sekali, tetapi bisa juga sedikit sekali. Hal tersebut tergantung pada; (1) pemilihan informannya itu sendiri, dan (2) kompleksitas/keragaman fenomena yang di kaji (pokok masalah penelitian). Maka dari itu pada penelitian kualitatif, memperoleh informasi dengan tuntas adalah hal yang penting, bukan dilihat dari jumlah sample atau informannya. Ada tiga tahap pemilihan sample/informan yang biasa dilakukan, yaitu: (1) memilih sample/informan awal, baik itu untuk diwawancarai sebagai informan, ataupun untuk diobservasi untuk suatu yang situasional. (2) memilih sample/informan lanjutan, tujuannya agar informasi semakin luas dan seandainya ada informasi yang bervariasi dapat terlacak, dan (3) pemilihan

sample/informan lanjutan dihentikan apabila informasi-informasi baru sudah tidak muncul lagi.

2. Sumber Data

Subadi (2006) pada penelitian kualitatif, sumber data utamanya adalah dari perkataan dan tindakan (aktivitas), kemudian selebihnya, bisa juga dokumen (yang merupakan data tambahan). Ada dua jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu semua sumber data yang memperolehnya dengan cara langsung di lokasi penelitian. Yaitu data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, juga dokumentasi. Informan atau yang dijadikan narasumber adalah karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Puskesmas. Disertakan juga kepala bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul.

2. Data Sekunder

Adalah sumber data yang diberikan kepada pengumpul data secara tidak langsung, misalnya dapat melalui orang yang tidak langsung terlibat dalam fokus yang akan diteliti, juga bisa lewat dokumentasi. Dapat juga dianggap sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan data primer, misalnya artikel, buku-buku, jurnal, majalah, dan penelitian-penelitian yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun sumber datanya adalah berupa orang yaitu karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Kepala Puskesmas Playen II. Ikut serta juga Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul.

Arikunto (2006) menyatakan bahwa tingkatan klasifikasi sumber data ada tiga dengan awalan huruf P yang diambil dari bahasa Inggrisnya, yaitu (1) *Person*, sumber datanya adalah orang atau manusia, (2) *Place*,

sumber datanya adalah keadaan baik itu bergerak maupun diam, dan (3) *Paper*, sumber datanya adalah angka, huruf, atau simbol-simbol lainnya.

Masih menurut Arikunto (2006) menyatakan sumber data yang dikumpulkan dan dikaji dalam penelitian ini ada tiga sumber, yaitu informan kunci, tempat dan peristiwa, serta dokumen.

- a. Informan kunci (*key informan*), merupakan *informan* awal yang pemilihannya dengan cara *purposive (purposive sampling)*. Cara menentukan *informan* selanjutnya adalah secara *snowball sampling*. Pada cara ini, *informan* dipilih secara bergilir sampai menunjukkan tingkat kejenuhan informasi. Untuk pemilihan sumber data/informan yang dilakukan dengan cara *snowball sampling*, yaitu informan kunci akan menunjuk orang-orang yang mengetahui masalah yang akan diteliti untuk melengkapi keterangannya dan orang-orang yang ditunjuk akan menunjuk orang lain bila keterangan yang diberikan

kurang memadai begitu seterusnya. Pada penelitian ini, sebagai *informan* awal adalah karyawan yang berhubungan dengan pelayanan , sedang *informan* selanjutnya Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Kepala Puskesmas Playen II, serta Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul.

- b. Tempat dan peristiwa, meliputi pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Playen II.
- c. Dokumen, antara lain jadwal dan jenis pelayanan Puskesmas, Job description karyawan Puskesmas, data pelatihan, pengawasan karyawan oleh pimpinan, sarana dan dan prasarana penunjang pelayanan. Data tersebut untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

3. Nara Sumber

Nara sumber penelitian ini adalah karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, Kepala Sub Bagian

Tata Usaha, dan Kepala Puskesmas Playen II. Ikut serta juga Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul. Karyawan yang berhubungan dengan pelayanan untuk mengetahui tentang konsep kinerja pelayanan prima menurut mereka, dan apakah sudah diterapkan atau belum. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Puskesmas untuk mengetahui tentang pengawasan dan kebijakan apa saja yang sudah diterapkan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas. Dan untuk Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Gunungkidul, untuk memperoleh pemahaman tentang aturan dan keadaan SDM yang lebih spesifik.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, metode yang digunakan untuk pengumpulan data ada tiga macam teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Masing-masing teknik tersebut akan saling melengkapi satu sama

lain. Aktivitas pendukung lainnya juga dilibatkan dalam pelaksanaan pengumpulan data ini, seperti menciptakan *rapport*, *memilih informan*, *mencatat data/informasi hasil pengumpulan data*.

1. Pengamatan (*observation*)

Raco (2010) Observasi atau pengamatan adalah cara atau teknik pengumpulan data dari lapangan secara langsung. Data tersebut dapat berupa gambaran tentang perilaku, kelakuan, sikap, tindakan, interaksi antar manusia secara keseluruhan. Selain itu, data juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman berorganisasi para anggota. Observasi juga diartikan bahwa peneliti bukan hanya numpang lewat, tetapi juga berada bersama partisipan. Dengan berada bersama, peneliti lebih bisa memperoleh informasi tersembunyi yang lebih banyak, yang selama wawancara mungkin belum terungkap. Peneliti terkait dengan beberapa hal, diantaranya keadaan di Puskesmas Playen II terkait dengan proses pelayanan yang berlangsung, baik dari segi

sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab, yang kesemuanya adalah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima, kepuasan pengguna jasa Puskesmas terhadap pelayanan yang diterimanya, kesadaran dan kemampuan karyawan Puskesmas untuk dapat menjadi pelayan masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima terhadap pengguna jasa Puskesmas. Data tersebut antara lain berupa data tentang kondisi kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas, terhadap pengguna jasa puskesmas, terfokus pada gambaran sumberdaya manusia, kinerja pelayanan, dan upaya mewujudkan pelayanan prima.

2. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Dalam penelitian kualitatif, metode wawancara yang digunakan adalah metode wawancara mendalam (*indepth interview*) yaitu percakapan yang dilakukan untuk memperoleh pendapat, persepsi, perasaan, pengetahuan, dan pengalaman pengindraan dari informan mengenai masalah-masalah yang diteliti. Subadi (2006), wawancara

mendalam dilakukan karena penelitian ini ingin memperoleh realitas senyatanya (*emic-factors*), karena itu peneliti harus memperoleh data langsung dari subjek penelitian agar diperoleh data yang benar dan bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Hasil dari wawancara mendalam tersebut kemudian berikutnya dilakukan transkripsi, dan pemahaman agar ada kejelasan perbedaan antara bahasa sehari-hari dengan bahasa literatur sehingga dapat diperoleh bahasa ilmiah yang tepat.

Peneliti menyampaikan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan pokok masalah yang dirumuskan pada bab terdahulu. Dari informan yang ditunjuk tersebut, peneliti melakukan wawancara secukupnya serta pada akhir wawancara diminta pula untuk menunjuk informan lain. Demikian seterusnya sehingga informan yang diperoleh semakin banyak/membesar seperti bola seperti bola salju (*snowball sampling technique*) dan sesuai tujuan (*purposive*) yang

terdapat dalam fokus penelitian. Melakukan teknik ini adalah dengan cara data dan informasi diperoleh langsung dari responden mengenai SERVQUAL yaitu terkait kualitas pelayanannya diantaranya:

- a. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel
- b. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat
- c. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat
- d. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri
- e. Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan Puskesmas kepada pelanggannya

Juga dengan mengetahui peningkatan kinerja melalui indikator:

- a. Karyawan bekerja lebih efektif,
- b. Karyawan bekerja dengan menggunakan waktu yang lebih efisien, dan

- c. Karyawan makin menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan organisasi (perusahaan).

Permasalahan yang dikaji melalui wawancara mengenai upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul, yang fokusnya adalah Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, beberapa karyawan yang bertugas melakukan pelayanan.

Pertama, peneliti menentukan *informan* kunci yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Puskesmas II Playen kabupaten Gunungkidul untuk diwawancarai.

Kedua, peneliti mengajukan permohonan untuk menentukan waktu pelaksanaan wawancara kepada *informan*.

Ketiga, wawancara dilakukan oleh peneliti secara berkelanjutan. Pertimbangannya adalah dari hasil wawancara pertama yang masih bersifat umum akan diperoleh data yang detail, relevan, yang sesuai dengan

fokus penelitian. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan suasana penuh keakraban.

Keempat, selama wawancara berlangsung peneliti menggunakan alat perekam berupa recorder dan buku catatan. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat mempelajari kembali hasil rekaman dan mungkin akan ditemukan beberapa hal yang belum ditemukan.

3. Dokumentasi (*documentation*)

Karena dokumen dapat bermanfaat dalam menafsirkan, membuktikan, dan meramalkan suatu peristiwa, maka dokumen juga digunakan sebagai salah satu dari sumber data. Metode dokumentasi merupakan metode mencari data tentang hal-hal atau catatan, buku, transkrip, majalah, surat kabar, dan sebagainya. Data tersebut yang berkaitan dengan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas, dan data lain, yang meliputi kondisi umum Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul.

F. Teknik Analisis Data

Raco (2010) di sini analisis data artinya bahan hasil observasi dan wawancara secara sistematis diatur, kemudian ditafsirkan dan sehingga dihasilkan suatu teori, pendapat, pemikiran, atau gagasan yang baru. Inilah yang disebut hasil temuan atau findings. Yang dimaksud findings dalam analisis kualitatif, artinya mencari dan menemukan pola, tema, insights, kosep dan understanding. Kesemuanya itu akhirnya diringkas menggunakan istilah 'penegasan yang memiliki arti' (*statement of meanings*). Diartikan juga bahwa analisis artinya adalah pengolahan data, pengorganisasian data, kemudian dipecahkan dalam unit-unit yang lebih kecil, untuk dicari pola dan tema-tema yang sama. Penafsiran dan analisis biasanya selalu berjalan seiring.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik diskriptif, yang menurut Miles & Huberman (1992) terdapat tiga prosedur yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi..

1. Reduksi data

Reduksi data artinya adalah proses pemusatan, pemilihan, perhatian pada pengabstrakan, penyederhanaan, dan transformasi data “kasar” dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Tahapan reduksi dilakukan untuk menelaah secara keseluruhan data yang didapat di lapangan, yaitu mengenai kinerja pelayanan prima karyawan di Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam reduksi data ini antara lain :

- a. Mengumpulkan informasi dan data yang didapat dari hasil wawancara yang telah dicatat, juga hasil dari observasi.
- b. Dari tiap-tiap aspek temuan penelitian, dicari beberapa hal yang dianggap penting

2. Penyajian data

Penyajian data ini maksudnya adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul sesuai dengan fokus penelitian untuk disusun secara runtut sehingga mudah dilihat, dibaca, dan dipahami tentang suatu kejadian dan

tindakan atau peristiwa yang terkait dengan upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan dalam bentuk teks naratif.

Dalam tahapan ini kegiatannya sebagai berikut.

- a. Membuat rangkuman agar tema sentral mudah diketahui. Rangkuman ini dibuat secara deskriptif dan sistematis.
- b. Pada setiap rangkuman, diberikan makna dengan memperhatikan apakah sudah sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Dimulai dari pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dan prosesnya. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber data di Puskesmas Playen II, peneliti mengambil simpulan yang masih bersifat mentah. Data akan bertambah melalui proses verifikasi secara terus-menerus, maka akan diperoleh simpulan yang bersifat sempurna. Setiap simpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Simpulan yang diperoleh melalui analisis data tersebut dijadikan pedoman untuk menyusun rekomendasi dan implikasi.

Tahap verifikasi ini dilakukan pengkajian tentang kesimpulan yang telah diambil dengan data pembandingan teori tertentu. Pengujian ini dimaksudkan agar kebenaran dari hasil analisis ini dapat dilihat, dan agar simpulan yang dilahirkan dapat dipercaya.

Langkah-langkahnya yaitu:

- a. Setelah mengambil kesimpulan, kemudian kesimpulan tersebut diuji dengan membuat perbandingan dengan teori-teori dari para pakar, terutama teori yang relevan.
- b. Proses pengecekan ulang dilakukan, mulai dari pelaksanaan pra survey (orientasi), wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Dibuat simpulan yang umum untuk dilaporkan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

G. Keabsahan Data

Data atau dokumen yang sudah diperoleh perlu diperiksa keabsahannya, dikarenakan penelitian harus valid. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi “positivisme” dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri. Menurut Moleong (2007) pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Ketekunan pengamatan

Peneliti berusaha untuk menemukan poin-poin penting dalam proses kinerja pelayanan di Puskesmas Playen II. Setelahnya, pada hal hal tersebutlah peneliti memusatkan diri secara rinci.

2. Konfirmabilitas

Peneliti memaparkan data yang terkumpul ke setiap sumber data atau informan yang digunakan. Akan lebih baik jika identitas *informan* juga diberikan pada lembar kerja format pelaporan, walaupun seperlunya. Hal tersebut sebagai bukti dari peng-auditan data.

3. Triangulasi

Moleong (2007) menyampaikan bahwa triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk pemeriksaan keabsahan data, caranya dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan ataupun sebagai pembanding data tersebut. Teknik triangulasi ada empat macam, yaitu teknik pemeriksaan yang masing masing memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Dengan teknik Triangulasi, pengumpulan data dapat menguji kredibilitas data sekaligus, yaitu dengan bermacam teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik berarti untuk mendapatkan data

dari sumber yang sama, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Untuk sumber data yang sama secara serempak, peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pada triangulasi sumber data, data digali dari berbagai sumber untuk mengupas masalah yang sama. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber data yaitu pengguna jasa Karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Puskesmas Playen II, serta Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Gunungkidul.