

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah UPTD Puskesmas Bangkuang yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan, dengan alamat di Jalan Barito Raya RT 22/VIII, Kelurahan Bangkuang, Kecamatan Karau Kuala, Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah, Kode Pos 73761.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran/kinerja yang bersifat kualitas atau mutu yaitu dengan cara memberikan uraian atau gambaran yang jelas tentang fenomena yang ditemukan di lapangan, karena penelitian kualitatif bersifat melingkar/siklus, maka penelitian yang dilakukan secara berulang-ulang.

Menurut Sugiyono (2022:9) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah pendekatan yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan disusun berdasarkan pada hasil penelitian dan

informasi yang diperoleh dengan menganalisis fakta-fakta yang ada di lapangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dalam yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati.

Tipe penelitian ini menurut Saryono dalam Nasution (2023:34) mengatakan bahwa “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori.”.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Menurut Sugiyono (2022:131) Data adalah sesuatu yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan kategori, menjabarkan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian di Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Data Primer dapat berupa opini subjek orang secara individual atau kelompok, observasi terhadap suatu benda fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Data primer pada penelitian ini adalah informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, melainkan melalui dokumen, laporan, arsip, atau sumber lain yang sudah tersedia sebelumnya dan relevan dengan topik penelitian. Karsadi (2022:77) mengatakan “Data sekunder yaitu data yang diperoleh sumber kedua atau sumber dari hasil penelitian atau pengumpulan data dari orang lain lembaga tertentu. Sumber data dipilih secara *Purposive* (bertujuan)”.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari subjek tempat penelitian yang dilakukan. Sumber data bisa berupa orang, buku, jurnal dan dokumen lainnya. Sumber data penelitian

adalah subjek atau tempat dari mana data diperoleh untuk menjawab pertanyaan penelitian, yang dapat berupa orang, tempat, benda, atau dokumen. Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan

Teknik penentuan sumber data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak memerlukan proses *generalisasi*. (Sugiyono 2022:85). Dalam penelitian ini melakukan wawancara terdiri dari 13 orang informan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Charitya Thisonda, S.Kep., Ners., M.M	Kepala Puskesmas
2.	Sonia,A.Md.Keb	Pegawai UPTD Puskesmas Bangkuang
3.	SrienWakarti Ningsih, AMK	Pegawai UPTD Puskesmas Bangkuang
4.	Dr. Rossy Reysaptani	Dokter Poli Umum
5.	Novita Sari, A.Md.Kes	Perawat Poli Umum
6.	Atik Zumaroh, AMK	Perawat Poli Umum
7.	Cristina Jwita Asmara, Amd.Kep	Tata Usaha
8.	Lulu Artotiana	Pasien Poli Umum
9.	Cica Lasmita Dewi	Pasien Poli Umum
10.	Reza Austi	Pasien Poli Umum
11.	Muhammad Idris Maulana	Pasien Poli Umum
12.	Jamiah	Pasien Poli Umum
13.	Kartini	Pasien Poli Umum
Jumlah		13

Sumber Data : Diolah peneliti, Tahun 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan. Untuk memenuhi kualitas penelitian yang baik tentunya penulis diwajibkan untuk membuat desain penelitian yang mengacu pada penelitian dan aspek yang diteliti. Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan. Maka dari itu dirancang desain operasional untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Berikut ini penulis sajikan desain operasional yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dalam (Indasari 2019:62-63)	1. Akses	a) Kemudahan mendapatkan layanan. b) Tepat waktu dalam melayani.
	2. Komunikasi	a) Kejelasan informasi. b) Media komunikasi yang efektif.
	3. Kompetensi	a) Keahlian sesuai bidang. b) Pengetahuan yang memadai.
	4. Kesopanan	a) Ramah terhadap pasien. b) Menghormati pasien.
	5. Kredibilitas	a) Kejujuran dalam melayani. b) Reputasi.
	6. Keandalan	a) Konsistensi dalam pelayanan. b) Sesuai prosedur.
	7. Responsif	a) Kecepatan dalam merespons. b) Kesiediaan untuk melayani.
	8. Keamanan	a) Menjaga privasi pasien. b) Jaminan keamanan
	9. Nyata	a) Ketersediaan sarana b) Kebersihan/kerapian sarana kesehatan.

	10. Memahami Konsumen	a) Memahami kebutuhan pasien b) Perhatian secara personal.
--	-----------------------	---

Sumber Data : Diolah peneliti, tahun 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2022:231), observasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung perilaku individu maupun kelompok dalam kondisi tertentu. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat apa yang dilihat, didengar, dan dialami secara teratur, sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat karena bersumber langsung dari situasi nyata di lapangan. Dengan demikian, observasi membantu peneliti memahami konteks serta interaksi sosial secara lebih luas, bukan hanya dari jawaban responden, tetapi juga dari tindakan yang mereka lakukan.

2. Wawancara

Nasution dalam Sugiyono (2022:226) menjelaskan bahwa wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi, pandangan, keyakinan, maupun sikap responden mengenai suatu persoalan. Wawancara dianggap sebagai teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman dan sudut

pandang informan secara lebih mendalam, sehingga data yang diperoleh lebih kaya daripada hanya menggunakan angket atau observasi saja.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022:240), dokumentasi adalah catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, foto, ataupun karya berharga seseorang. Contoh dokumen tertulis antara lain catatan harian, riwayat hidup, cerita, biografi, aturan, maupun kebijakan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246) “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Proses analisis data merupakan usaha menjawab atas pertanyaan perihal rumusan dan hal-hal yang diperoleh dari suatu penelitian pendahuluan”.

Dalam proses analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yakni rangkaian data yang telah disusun secara sistematis menurut klasifikasinya untuk memberi arti terhadap data tersebut menurut kenyataan yang diperoleh di lapangan dan disusun dalam uraian kalimat sehingga menjadi benar merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Kemudian disusun suatu kesimpulan atas dasar jawaban dari hasil penelitian tersebut dan selanjutnya akan disusun saran dari peneliti untuk perbaikan atas permasalahan yang dihadapi.

H. Uji Kredibilitas

Hardani (2020:201) mengatakan bahwa uji kredibilitas adalah “Kriteria ini untuk memenuhi data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung”.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan serta wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

2. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka peneliti akan mendapatkan kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Trigulasi

Trigulasi adalah dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, agar peneliti mudah untuk melakukan penelitian.

4. Mengadakan Member Check

Mengadakan Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

