

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Lokasi UPT Puskesmas Kecamatan Banjang. Berada di Jl. Jermani Husin, KM.7 Simpang 3 Banjang, Kecamatan Banjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos. 71661.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2017), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam proses implementasi pelayanan berbasis digital di UPT Puskesmas Banjang, termasuk berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara langsung dari informan terkait, baik dari pihak pengelola maupun pengguna layanan, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendaftaran online di Puskesmas.banjang

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian diskriptif-kualitatif dimana yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapat gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak di capai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau keterangan yang diperoleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian dan mendukung proses analisis. Menurut Arikunto (2019), data adalah hasil pencatatan peneliti, baik berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Moleong (2018), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data di lapangan, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi di UPT Puskesmas Banjang. Informan penelitian meliputi kepala Puskesmas, petugas pelayanan kesehatan, serta masyarakat atau pasien yang menggunakan pelayanan berbasis digital.

b. Data Sekunder

Menurut Nazir (2017), data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan, seperti dokumen, laporan, arsip, buku, dan jurnal ilmiah. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang mendukung penelitian, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, laporan Puskesmas, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan berbasis digital dan kebijakan publik.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, sehingga sumber data berupa informan, yaitu pihak yang memberikan informasi terkait objek atau fenomena yang diteliti baik secara lisan maupun tertulis.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:95), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam kualitas pelayanan pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Rifani, SKM., M.M,	Kepala Puskesmas
2	Laila Hayati, S.Kep.,Ns	Kepala TU
3	Fajar Aji Kurniawan ,A.Md.R.MIK	Perekam Medik
4	M. Refqy Effendy Putera, S. AP	Staff Pelayanan
5	Rizky Wahyudi, S.Kom	Staff TU
6	Erlyn Pusvita Sari	Staff TU
7	Fatimah	Pasien
8	Rusmini	Pasien
9	Jumatiah	Pasien
10	Badrun	Pasien
11	Sumiati	Pasien
12	Lamiah	Pasien
Jumlah		12 Orang

Sumber : Dibuat oleh Penulis 2026

E. Desain Operasional Variabel

Desain operasional penelitian adalah suatu cara yang spesifik untuk mengamati dan mengukur variabel penelitian. Definisi operasional dalam variabel penelitian memberikan petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan diukur untuk menguji kesempurnaan variabel atau konsep yang diteliti. Selain itu, desain operasional variabel juga berfungsi untuk

menghindari perbedaan penafsiran terhadap variabel yang diteliti, sehingga penelitian menjadi lebih terarah, sistematis, dan konsisten.

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional adalah penentuan konstruk atau variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat menetapkan indikator-indikator yang digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data di lapangan.

Menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan kualitas pelayanan melalui fasilitas fisik yang tersedia, seperti tampilan aplikasi, sarana pendukung pelayanan, serta kemudahan akses sistem pendaftaran online yang digunakan masyarakat.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan petugas dan sistem pelayanan dalam memberikan pelayanan pendaftaran online secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan respon yang cepat dan membantu masyarakat ketika mengalami kendala, pertanyaan, maupun keluhan dalam penggunaan layanan pendaftaran online.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, kepastian pelayanan, serta kemampuan menjelaskan prosedur penggunaan layanan pendaftaran online kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, kepedulian, dan sikap ramah petugas dalam memahami kebutuhan serta kesulitan masyarakat saat menggunakan pelayanan pendaftaran online.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variable	Sub variabel	Indikator
kualitas pelayanan menurut Hardiansyah di dalam bukunya (2018:186), yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu	1. <i>Tangibles</i> (Kenampakan Fisik)	a. Tampilan sistem/aplikasi b. Kemudahan penggunaan
	2. <i>Reability</i> (Kehandalan)	a. Ketepatan sistem b. Sistem konsisten c. Keakuratan data
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Kecepatan respon b. Penanganan keluhan
	4 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	a. Keamanan data b. Kepastian layanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Keramahan petugas b. Kemudahan bantuan

(Sumber : penulis 2026)

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari informan mengenai implementasi pelayanan berbasis digital di UPT Puskesmas Banjang, khususnya terkait *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan berbasis digital di UPT Puskesmas Banjang guna mengetahui kondisi pelaksanaan pelayanan di lapangan.

.3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen resmi, seperti SOP pelayanan, laporan kegiatan, profil Puskesmas, serta data lain yang relevan dengan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Hubermas dalam (Sugiyono 2015:92) analisa terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkap adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang direduksi adalah data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks untuk memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis data. Penyajian data digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang. berdasarkan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan. Kesimpulan kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian untuk memperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

I. Uji Kredibilitas

Dalam Sugiyono (2019: 270) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif antara lain sebagai berikut :

1. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti akan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak. Sehingga, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam dalam pengujian kredibitas ini diartikan sebagai

pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, triangulasi waktu.

3. Pemeriksaan dengan orang lain yaitu:

- a. Untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dalam diskusi analitik kemencengan peneliti disingkap dan pengertian mendalam ditelaah yang nantinya jadi besar bagi klasifikasi penatsiran, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat diklasifikasi menurut persoalan-persoalan peraturan, etika, atau lain-lain yang relevan.
- b. Diskusi dengan sejawat memberikan suatu kesempatan awai yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti.

4. Menganalisis Kasus Negatif

yaitu dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecendrungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembandingan.

5. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah konfirmasi temuan peneliti kepada pemberi data. Data dianggap valid jika disepakati, namun jika terdapat perbedaan tajam, peneliti wajib menyesuaikan temuannya sesuai dengan informasi dari pemberi data.