BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pasungkan yang beralamat di Desa Pasungkan RT.04/RW.02, Kecamatan Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71253

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan suatu rancangan atau strategi yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan proses penelitian guna memperoleh jawaban terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan. Rancangan tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan metode pengumpulan data, teknik analisis, serta langkah-langkah yang akan dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Dengan adanya pendekatan penelitian yang jelas, peneliti dapat mengarahkan kegiatan penelitian secara sistematis sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata, informasi, maupun penjelasan dari informan. Menurut Sugiyono (2019:9) menyatakan bahwa "metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan analisis data

STIA AMUNTAI

bersifat induktif." Pendapat ini menunjukkan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman terhadap suatu fenomena secara mendalam berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan.

Adapun sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2019:147) menyatakan bahwa "analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi." Pendapat ini menjelaskan bahwa penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai kondisi atau fenomena yang diteliti.

Dengan demikian, melalui pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, peneliti berupaya menggambarkan secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman, persepsi, serta informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang terlibat dalam penelitian.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif

kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:9), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Melalui pendekatan ini, penulis bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis, dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Lexy J. Moleong (2018:6), penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Melalui metode penelitian deskriptif tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Metode ini digunakan untuk menganalisis dan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kondisi serta situasi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat di lokasi penelitian.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

   a. Data Primer

      Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer (Sugiyono, 2018:456).

   b. Data Sekunder

      Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja (Sugiyono, 2018:456).

2. Sumber Data

   a. Informan

      Informan merujuk kepada individu yang memberikan wawasan mengenai permasalahan yang diselidiki di lapangan. Teknik penarikan informan menggunakan *Snowball Sampling*. Yang merupakan pendekatan Dimana jumlah awal kecil kemudian bertambah seiring waktu. Hal ini terjadi karena informan awal mungkin tidak memberikan sumber data yang memadai, sehingga diperlukan informan tambahan

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap (Sugiyono, 2017:97)

Penentuan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri dari beberapa pegawai Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan serta masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan yang berjumlah 14 (empat belas) orang, yaitu:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Yunus, S.Kep., Ners., M.M.	Kepala Puskesmas	1
2	Hidayaturrahman, A.Md.Kep.	Tenaga Keperawatan	1
3	Lamsinawati, S.Kep., Ners.	Tenaga Keperawatan	1
4	Septia Ayu Lestari, A.Md.RMIK	Petugas administrasi	1
5	Safriannor, A.Md.RMIK	Petugas administrasi	1
6	Fitria Helda, A.Md.Keb	Tenaga Kesehatan	1
7	Basuki	Masyarakat/Pasien	1
8	Norjannah	Masyarakat/Pasien	1
9	Sawiyah	Masyarakat/Pasien	1
10	Nita	Masyarakat/Pasien	1
11	Urhan	Masyarakat/Pasien	1
12	Samsiah	Masyarakat/Pasien	1
13	Ruhana	Masyarakat/Pasien	1
14	Arbainah	Masyarakat/Pasien	1
Jumlah			**14 Orang**

STIA AMUNTAI

b. Dokumen

Dokumen ialah informasi tertulis dan terkait dengan masalah yang diselidiki. Menurut Sugiyono (2022:124) mendefinisikan dokumen sebagai catatan tentang peristiwa yang telah terjadi pada periode sebelumnya. Dokumen bisa berupa teks, foto, atau monume bersejarah yang diciptakan oleh individu.

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk memenuhi kualitas penelitian yang baik, penulis diwajibkan menyusun desain penelitian yang mengacu pada fokus dan aspek yang diteliti. Berkaitan dengan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, maka dirancang desain operasional penelitian untuk mengukur baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Berikut ini penulis sajikan desain operasioal penelitian dibawah ini.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	**Sub Variabel**	**Indikator**
(1)	*(2)*	*(3)*
Kualitas Pelayanan dari Zeithaml. Berry dan Parasuraman,dalam Nurmah Semil (2018:84-85)	1. *Tangible* (bukti fisik)	a. Fasilitas dan alat kesehatan terlihat bersih dan layak pakai. b. Petugas berpenampilan rapi dan ruang pelayanan nyaman.
	2. *Reliability* (kehandalan)	a. Petugas memberi pelayanan dengan tepat dan sesuai kebutuhan pasien. b. Pelayanan dilakukan sesuai jadwal dan prosedur.

(1)	*(2)*	*(3)*
	3. *Responsiveness* (Ketanggapan)	a. Petugas cepat merespons keluhan pasien. b. Pasien tidak dibiarkan menunggu terlalu lama.
	4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)	a. Petugas terlihat kompeten dan profesional. b. Pasien merasa aman saat mendapatkan pelayanan.
	5. *Empathy* (empati)	a. Petugas bersikap ramah dan peduli. b. Petugas mau mendengarkan keluhan pasien.

F. Teknik Mengumpulkan Data

Untuk mendapatkan informasi yang relevan bagi penyusunan proposal ini, digunakan sejumlah metode pengumpulan data yang meliputi:

1. Observasi

   Observasi ialah suatu metode yang digunakan secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data dengan cara mengamati. Menurut Harbani Pasolong (2016:131) observasi merujuk pada proses pengamatan secara langsung dan terstruktur terhadap fenomena yang sedang di teliti. Oleh karena itu, observasi bagian dari salah satu metode pengambilan data yang diterapkan apabila sesuai dengan sasaran penelitian, disusun secara cermat,didokumentasikan dengan baik, serta memiliki kendali terhadap reliabilitas dan validitasnya.

2. Wawancara

   Harbani Pasolong (2016:137) wawancara adalah proses interaksi langsung antara dua orang individu atau lebih yang melibatkan pertanyaan

dan jawaban. Individu yang melakukan pertanyaan disebut sebagai pewawancara, sementara mereka yang memberikan jawaban tersebut sebagai responden. Wawancara bisa dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung

3. Dokumentasi

Sugiyono (2022:124) Dokumen memperkuat penerapan teknik obeservasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil pengamatan atau wawancara dapat ditingkatkan dengan adanya pencatatan personal seperti pengalaman masa kecil, sekolah, atau pekerjaan Ini melibatkan pengumpulan data dari dokumen atau arsip yang relevan dengan topik yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisis Data

Pendapat Sugiyono (2019:246–252) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses sistematis untuk mengorganisasikan dan mengolah data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami dan dapat ditarik kesimpulan. Proses analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi data

Kondensasi data menunjukkan tahapan dalam mengambil pilihan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan infromasi dari berbagai sumber seperti catatan dari tempat kejadian, rekaman wawancara, berkas, dan materi empris lainnya.Dalam konteks penelitian tersebut, peneliti melakukan kondensasi data dengan merangkum informasi. Melalui

rangkuman ini, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dihubungkan satu sama lain, memperkuat validitas data, dan memudahkan peneliti dalam menganalisis.

2. Penyajian data

Menyajikan data melibatkan pengaturan informasi agar memudahkan pembuatan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data disusun dengan cermat, langkah berikutnya adalah menyajikannya. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan melalui penulisan naratif yang menjelaskan hasil wawancara dengan informan, serta menggunakan tabel untuk memperjelas dan memudahkan pembaca dalam memahami penelitian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir melibatkan penarikan kesimpulan dari analisis data. Interpretasi data dilakukan untuk menemukan signifikansi dari data yang telah dipresentasikan. Namun, kesimpulan yang diperoleh bersifat provisional dan bisa berubah seiring dengan ditemukannya bukti yang lebih kuat dalam proses pengumpulan data selanjutnya.. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut perlu diverifikasi denga meninjau ulang proses reduksi dan penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tetap konsisten dengan temuan dalam penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Dikutip dari Sugiyono (2022:185) Kredibilitas data pada hasil penelitian kualitatif dapat dipertimbangkan melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Peneliti kembali ke lokasi penelitian, melanjutkan observasi juga wawancara dengan sumber data yang sudah dikenal sebelumnya serta yang baru ditemui. Tindakan perpanjangan observasi ini bertujuan untuk memperkuat hubungan antara peneliti serta narasumber, meningkatkan kesamaan persepsi (tidak ada kesenjangan lagi), meningkatkan keterbukaan, serta memperkuat saling kepercayaan, sehingga semua informasi dapat tersampaikan dengan jujur.

2. Meningkatkan ketekunan

   Ketekunan yang ditingkatkan oleh peneliti tercermin dalam pengamatan yan diteliti dan berkesinambungan. Dengan meningkatnya ketekunan, data dan urutan peristiwa dapat tercatat dengan akurat dan terorganisir.

3. Triangulasi

   Triangulasi adalah proses mencari titik temu diantara berbagai informasi yang terhimpun untuk memverifikasi dan membandingkan data yang sudah ada.

4. Analisa pada kasus negative

   Peneliti mencari data yang kontra atau berbeda dengan temuan yang telah ada. Jika tidak data yang bertentangan lagi, hal ini menandakan bahwa data yang ada dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

   Penggunaan sumber literatur merupakan upaya untuk mendukung validitas data yang ditemukan oleh peneliti. Misalnya, informasi diperoleh dari wawancara dapat diperkuat dengan rekaman wawancara yang telah

dibuat.

6. Melakukan member *check*

Proses pengecekan mengacu pada proses verifikasi ulang data yang dikumpulkan oleh peneliti kepada sumber asalnya. Tujuannya untuk menjamin konsistensi informasi yang diperoleh dengan informasi yang diberikan informan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI